

Consument stelt ondernemer aansprakelijk voor geleden schade door het leveren van verkeerde tegels, bindend adviseur wijst dit af

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen hun standpunten over en weer voldoende naar voren hebben kunnen brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 22 mei 2024 betreft de koop en levering van een partij wand- en vloertegels ten behoeve van het (in eigen beheer) renoveren van de badkamer van de consument, een en ander tegen een door de consument te betalen bedrag van €3.250,00. Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats medio juli 2024. De klacht is door de consument op 4 november 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Levering tegels van ongelijk formaat.

Geleverde gerectificeerde tegels: 21,60 m² [naam type] 60x60x1 cm met zaagkaliber P, afmeting: 598 mm x 598 mm x 1 cm. En 14,40 m² [naam type] 60x60x1 cm met zaagkaliber R, afmeting: 595 mm x 595 mm x 1 cm. Deze tegels verschillen in lengte als breedte 3 mm. Deze formaten kun je niet combineren bij strokend leggen. Strokend leggen houdt in dat wand/ wand en wand/ vloer voegen naadloos in elkaar overlopen zoals in showroom van de ondernemer is te zien. Strokend leggen kan alleen bij tegels van gelijk formaat.

90% van het huidige tegelwerk wordt strokend gelegd door alle tegelzetters!!! Toen we gereed waren met het leggen van de [naam type] tegels en wilde beginnen met de [naam type] versie, zagen we pas het maatverschil. De ondernemer verkondigde meteen allerlei argumenten dat zij hun aflevering correct hadden gedaan. De maten waren immers 60x60x1 cm. Zo staat het op de dozen waarin 4 tegels verpakt zijn. Maar er staat ook een kaliber maat op de verpakkingsdozen (kleine letters: O, P, Q, R respectievelijke zaagmaat: 600x600 mm, 598x598 mm, 596x596 mm en 595x595 mm vermeld. 4 Kalibers dus. Zij wisten heel goed dat hun levering niet deugde, maar wilde perse de leveringsopdracht binnen halen (voor de bouwvakantie leveren anders zou die geannuleerd worden door ons) ook al zouden ze daarvoor de klant moeten belazeren. Wat ze dan ook gedaan hebben. Het bleek namelijk dat bij de groothandel en ook bij de fabrikant in het buitenland geen voorraad meer beschikbaar was om een ‘strokende set’ te maken. Omdat de ondernemer ons niet verder kon en wilde helpen en alleen maar bezig was met smoesjes en rare argumenten als botte zaag, zelfs baktemperatuur en kleur deed er toe, ook zou een goede tegelzetter hier wel raad mee weten? Ook beriep de ondernemer zich verwijzend naar een document dat ons later is toegestuurd, waarin bij de opmerkingen stond: Ieder tegeltype heeft een verschillende afmeting, ook al zijn ze op papier gelijk, de voegen kunnen niet doorlopen bij twee verschillende soorten tegels (tegels kunnen niet strokend gelegd worden). Maar onze tegels zijn niet twee soorten typen tegels. Het zijn dezelfde type tegels, wel verschillend in kleur. Wij zijn zelf gaan zoeken naar een oplossing. We hebben meerdere professionele tegelbedrijven advies gevraagd en gekregen, maar het is onmogelijk om deze tegels te combineren, wat we al wisten. Uiteindelijk konden wij de lichte tegel wel in de maat (kaliber P) van de donkere tegel bestellen en hebben wij besloten dat dat de beste oplossing was. Wij hebben toen een beroep op de ondernemer gedaan om deze te bestellen voor ons, maar van medewerking in de vorm van een gratis levering of korting was geen sprake. Wij hebben toen uiteindelijk de tegels via een ander sanitair bedrijf ingekocht.

Wij moesten de lichte tegels van de twee muren verwijderen, de muren opnieuw stuken en opnieuw de muren betegelen met de nieuwe lichte tegel, veel werkuren en materiaalkosten. Wij hebben niet alleen materiele schade gehad maar ook veel stress en vertraging en vooral zijn we teleurgesteld in de ondernemer. Ons vertrouwen is ernstig beschaamd. Zij hadden hier zoveel anders mee om kunnen gaan. Wij stellen de ondernemer dan ook voor geleden schade aansprakelijk. De kosten van extra werkzaamheden en aanschaf tegels van hetzelfde formaat hebben wij op de ondernemer verhaald, maar tot toe zonder resultaat.

Kosten

Verwijderen te kleine tegels, repareren stucwerk en terugplaatsen juiste formaat tegels: € 1.000,-

Aanschaf tegels: € 1.300,-

Totaal: € 2.300,-

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

"Wij stellen de ondernemer aansprakelijk voor de geleden financiële schade door het leveren van tegels met verschillend zaagkaliber. Voor de geleden schade (..) eisen wij een vergoeding van € 2.300,-. Bovengenoemde hebben wij twee keer per aangetekende brief kenbaar gemaakt."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier onder meer als volgt geregeerd:

"Iedere tegel heeft een bepaald kaliber. Omdat wij sommige tegels uit voorraad leveren, en anders tegels vanuit de fabrikant worden besteld, wordt er bij tegels met verschillende artikelnummers (dus verschillende soorten tegels) geen rekening gehouden met een kaliber verschil. Verder is het geen gegeven dat een bepaald kaliber van een bepaalde tegel voorhanden is als deze besteld moet worden. Wij verkopen tegels altijd met de mededeling dat het niet mogelijk is om voegen te laten stroken."

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat de door hem gekochte vloer- en wandtegels niet de eigenschappen bezitten, die hij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. Hij licht toe dat door de ondernemer vloer- en wandtegels zijn geleverd met een verschillend zaagkaliber. Daardoor hebben de tegels een verschil in afmeting van 3 millimeter in zowel de lengte als in de breedte, waardoor de tegels niet strokend gelegd kunnen worden. Volgens de consument was de ondernemer niet bereid om de tegels te vervangen dan wel anderszins voor een oplossing zorg te dragen. Daardoor heeft hij schade geleden, bestaande uit de kosten die zijn gemoeid met het aanschaffen en terugplaatsen van het juiste formaat tegels. De ondernemer heeft gemotiveerd weersproken dat sprake is van non-conformiteit en dat zij gehouden zou zijn om een schadevergoeding aan de consument te betalen.

2. In deze zaak beoordeelt de bindend adviseur - kort samengevat - of de ondernemer gehouden is een schadevergoeding aan de consument te betalen.

Non-conformiteit

3. Op grond van artikel 7:17 lid 1 BW moet een afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoorden. Van non-conformiteit is sprake wanneer een geleverde zaak, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien (artikel 7:17 lid 2 BW).

4. De bindend adviseur is van oordeel dat van non-conformiteit geen sprake is. Tussen partijen is niet in geschil dat de ondernemer de vloer- en wandtegels heeft geleverd aan de consument, zoals vermeld en gespecificeerd in de opdrachtbevestiging van 22 mei 2024. Niet gesteld of gebleken is dat de geleverde tegels niet beantwoorden aan de overeenkomst, doordat bijvoorbeeld een ander type tegel is geleverd dan is afgesproken. Door de consument is evenmin gesteld - en dit volgt ook niet uit voormelde opdrachtbevestiging - dat partijen zijn overeengekomen dat de ondernemer vloer- en wandtegels zou leveren met eenzelfde kaliber.

5. De consument verwijt de ondernemer dat zij vloer- en wandtegels heeft geleverd met een verschillend zaagkaliber, waardoor de tegels niet strokend gelegd konden worden.

Uit wat partijen hebben aangevoerd en aan stukken hebben overgelegd, volgt dat i) bij het strokend verwerken van vloer- en wandtegels de voeglijnen van de wandtegels vloeiend doorlopen in de voeglijnen van de vloertegels, ii) tegels die strokend verwerkt worden, exact dezelfde maat moeten hebben en iii) tegels uit dezelfde serie, maar met een verschillend(e) tint en/of artikelnummer, maatafwijkingen kunnen hebben. Uit artikel 7:18 lid 1 aanhef en onder b BW volgt dat de afgeleverde zaak geschikt moet zijn voor elk bijzonder door de consument gewenst gebruik dat de consument uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst aan de verkoper heeft meegedeeld en de verkoper heeft aanvaard.

6. Uit niets volgt dat de consument - uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst - aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt dat hij de vloer- en wandtegels strokend wilde gaan verwerken. Ook indien ervan uit wordt gegaan dat de consument wél aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt dat hij de vloer- en wandtegels strokend wilde gaan verwerken, kan hem dat niet baten. In de opdrachtbevestiging van 22 mei 2024 - die door de consument voor akkoord is ondertekend - is uitdrukkelijk het volgende vermeld: *“7. Het is niet mogelijk om voegen te laten stroken van wandtegels op vloertegels.”* Deze mededeling van de ondernemer in de opdrachtbevestiging is voldoende duidelijk. Daarmee heeft de ondernemer aangegeven dat zij er niet voor kan of wil instaan dat de vloer- en wandtegels strokend kunnen worden gelegd. Het was vervolgens aan de consument om op eigen risico toch met de ondernemer te contracteren (en daarbij nader onderzoek te doen naar de mogelijkheden om de tegels strokend te verwerken) dan wel om van de aanschaf van de tegels af te zien. De consument heeft er echter voor gekozen om toch - kennelijk zonder nader onderzoek - met de ondernemer te contracteren. Gelet op wat hiervoor is overwogen, mocht hij echter niet verwachten dat de door hem aangeschafte vloer- en wandtegels strokend verwerkt konden worden.

7. De slotsom is dat het door de consument gedane beroep op non-conformiteit niet slaagt.

Conclusie

8. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

9. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 november 2025,