

## **Gebrekkige tafels en beschadiging vloer bij levering**

### **Partijen:**

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats]

### **Verloop van de procedure**

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

Datum overeenkomst: 29 augustus 2021.

Inhoud overeenkomst: op 29-08-2021 heeft de consument bij [ondernemer] o.a. een salontafel gekocht en op 16-11-2021 tevens een eettafel. Door een verbouwing van de woonkamer van consument zijn de goederen vrijdag 18-02-2022 bezorgd.

De klacht is op 25 februari 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

“Het heeft maanden in de opslagplaats bij [ondernemer] gestaan en wie weet wat daar allemaal gebeurd is. Het bezorgen gebeurde met ongelooflijk veel haast (misschien door de storm die die dag zat aan te komen) en ondanks dat ik heb gezegd voorzichtig te zijn met de vloer en niet te schuiven omdat de vloer recent is gelakt is dit toch niet gebeurd en is de vloer op 3 plekken onherstelbaar beschadigd. De bezorgers zagen dit ook en zeiden [ondernemer] was ervoor verzekerd en ik zou dit maar bij [ondernemer] neerleggen. Die wijst echter alles af.

Na een drukke zaterdag buitenhuis zag ik zondag de lelijke vetvlek, tenminste zo lijkt het, in de salontafel en de niet geraakte plek met de kleur Railway brown in de eettafel. Gereclameerd, maar [ondernemer] wijst alles af en legt oorzaak bij mij terwijl ik nog niet eens de tafels gebruikt had. Ik heb die zondag ook meteen gereclameerd bij de serviceafdeling van [ondernemer]. Je moet meermaals aan de bel trekken voor er een reactie komt en dan komen ze ook nog met een leugen. [Ondernemer] zegt nu dat bij aflevering was er geen vlek in de salontafel. Ja, ik heb het afleveringsformulier ondertekend, maar door de drukte en grote haast van de bezorgers is er toen niets gecontroleerd. Er is naast de eettafel en salontafel ook nog een dressoir bezorgd. De bezorgers zijn mijn getuige maar wel in dienst bij [ondernemer]. Of zij de waarheid durven te zeggen?”

Bij de afwijzing van de klachten van de consument schrijft [ondernemer] o.a.:

“Wellicht is de vlek ontstaan na levering en door invloeden van buitenaf, u heeft

gekozen voor onbehandeld houten meubelen, onbehandeld hout heeft wel enige verzorging nodig.”

De consument: “Dit was een schok voor mij om dit te lezen. Onbehandeld hout! Dit is bij de koop door de verkoopster niet verteld en ook niet dat dit de nodige verzorging nodig heeft (en waarmee?). Dit is essentiële informatie want dan had ik het nooit gekocht en voor wat anders gekozen! Ik ben een alleenstaande man met een handicap en kan zulke meubels niet eens hebben. Dit is in juridische termen dwaling en daarom ontbinding van de koop of vervanging door onderhoudsvriendelijker eettafel en salontafel. Hoe kun je trouwens zoiets van onbehandeld hout maken? Waanzin.””, zo schrijft consument. En verder: “De vraag is of ook de verkoopster durft toe te geven dat zij deze essentiële informatie niet heeft verteld. Ook in dienst bij [ondernemer] en wiens brood men eet..... Achteraf gezien had ik een opnamerecorder bij de koop moeten gebruiken maar wie doet zoiets? Of naar de rechter en de verkoopster en bezorgers onder ede één en ander laten verklaren “.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

“Ten aanzien van de vlek in het blad staan wij op het standpunt dat wij geleverd hebben op 18 februari 2022. Klant heeft een reclamatie ingediend op 25 februari 2022. Bij de aflevering laten wij client altijd een afhandelingsformulier invullen (vrachtbrief). Op dit afhandelingsformulier heeft klant ondertekend dat er geen aanmerkingen zijn op het product. Tevens staat vermeld dat er geen schade aan eigendommen is ontstaan.”

Op de in het formulier gestelde vraag wat de ondernemer vindt van de voorstellen van de consument voor de oplossing van het geschil heeft ondernemer geantwoord dat, bij wijze van kosteloze service, de tafelproblemen oplossen geen optie is. Indien mogelijk tegen betalen van de kosten onderzoeken of tafelblad opnieuw behandeld kan worden?

De ondernemer stelt voor om het tafelblad eventueel opnieuw te laten behandelen, als dit kan. Van de schade aan de vloer vindt de ondernemer dat client daarvoor niet bij UitgesprokenZaak.nl moet zijn.

### **Deskundigenrapportage**

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

#### **3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)**

Ad. 1: Ielijke vlek in salontafel: De houten delen van zowel salon- als eettafel zijn van gefineerd eiken. Het eiken is zogenaamd “wildeiken”, finer met open nerf. De houten delen zijn niet afgelakt, dus niet beschermd tegen vloeibare stoffen. In tegenstelling tot afgelakte tafels, dringen bij deze afwerking vloeistoffen makkelijk in het hout en laten daarbij sporen achter. Door deze afwerking wordt het industriële aspect geaccentueerd. Consument stelt hierover onvoldoende te zijn geïnformeerd, maar geeft ook aan hier niet naar te hebben geïnformeerd.

Ad. 2: plek in eettafel: Dit plekje is een klein stukje spinthout welke in het tafelblad is verwerkt. Spinthout neemt minder beitskleur op en vandaar dat dit stukje lichter van kleur is. Technisch gezien geen reden om tafelblad af te keuren.

3: beschadiging vloer: Op de vloer voor het dressoir is te zien dat bij het plaatsen het dressoir over de vloer is geschoven, wat een lelijke streep heeft achtergelaten. Duidelijk is te constateren dat deze streep/kras bij het plaatsen is veroorzaakt. Ondernemer stelt dat dit vermeld had moeten worden op afleveringspapieren en dat dit hier niet is gebeurd en wijst de claim daarom af. Consument heeft geïnformeerd bij vloerleverancier om schade te herstellen, maar dit is niet mogelijk. Consument is zeer ontstemd over het feit dat ondernemer ontkent dat bezorgers de schade hebben veroorzaakt en geen enkele compensatie is aangeboden.

De deskundige concludeert dat de klachten over de vlek in de salontafel en de plek in de eettafel slaan op product gebonden eigenschappen. Herstel is volgens de deskundige technisch niet mogelijk?

### **Reactie op deskundigenrapport**

In reactie op deskundigenrapportage meldt de consument dat met betrekking tot punt 3 ad 1 wordt gesteld dat: "houten delen niet afgelakt, dus niet beschermd tegen vloeibare stoffen" zijn. Deze essentiële informatie is, zo voert de consument aan, door de verkoopster niet verteld! Had zij dat wel gedaan had hij het product nooit gekocht! Consument stelt een leek te zijn en wist tot nu toe überhaupt niet dat dit bestond. Consument schrijft: "Ik ben een net en secuur persoon en zou nooit een dergelijke tafel kopen. Ik wil geen vlekken etc.!!! Hier is sprake van (juridische term) dwaling. Een verkoper is verplicht alle informatie te vertellen die van belang is voor een aankoop. En dit is cruciale informatie. Maar zal hiervoor waarschijnlijk naar de rechter moeten stappen en de verkoopster en [ondernemer] dagvaarden. De tafels zijn niet eens op een normale manier te gebruiken zonder dat je vlekken krijgt die er nooit meer uitgaan!

Met betrekking tot de beschadigde vloer stelt de consument dat de bezorgers die dag enorm veel haast hadden vanwege voorspelde zware storm en alles werd vliegensvlug in mijn woonkamer gegooid ondanks mijn opmerkingen voorzichtig te zijn met de nieuw behandelde vloer. Ik ben slachtoffer geworden van hun haast. Schandalig. De bezorger verwees naar [ondernemer] voor vergoeding van de vloer. Maar denk dat ik ook hiervoor de bezorger moet dagvaarden voor de rechter.

De ondernemer bij monde van [medewerker] voert op 15 juni 2022, na de deskundigenrapportage, nog aan dat in het deskundigenrapport ten aanzien van de schade aan de vloer, de indruk gewekt wordt alsof [ondernemer]s medewerkers dit veroorzaakt zouden hebben. In deze kan de ondernemer geen aansprakelijkheid aanvaarden. Als het dan zo duidelijk zichtbaar is waarom is het dan niemand opgevallen tijdens de levering.

De consument reageert daarop nog. De brief van [ondernemer] inzake vloerbeschadiging is, zo stelt hij, wederom een forse leugen. Zoals hij reeds direct vanaf het begin heeft gemeld is deze door de bezorgers veroorzaakt en een van de bezorgers heeft nog geprobeerd het weg te poetsen. Toen dat niet lukte zei hij dat de consument zich hiermee bij [ondernemer] melden.

## **Overwegingen en beoordeling**

De bindend adviseur komt tot het volgende bindende advies

Klacht 1: vlek

De ondernemer stelt zich op het standpunt dat er geen melding van een vlek in het tafelblad van de salontafel bij aflevering is gemaakt. De bindend adviseur acht dit geen valide argument. Geen melding bij aflevering betekent niet dat niet achteraf bij de consument de vraag kan opkomen of de geleverde zaak aan de overeenkomst beantwoordt. Artikel 18 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek spreekt zelfs van de vraag of een op grond van de consumentenkoop **afgeleverde** zaak aan de overeenkomst beantwoordt. Hieruit alleen al valt op te maken dat moment van aflevering niet relevant is voor non-conformiteit. Wellicht heeft ondernemer gedacht dat zijn verkoopactiviteiten een aanneming van werk inhouden, waarin vanaf een bepaald moment (de oplevering) het risico bij de opdrachtgever ligt. Dat is bij koop en verkoop (en daarbij horende aflevering) niet het geval. Aflevering is geen oplevering.

De consument stelt zich op het standpunt dat de wijze waarop zijn meubel beschermd is tegen vocht en tegen vlekken essentiële en cruciale informatie is die aan hem verstrekt had moeten worden voorafgaand aan en ten tijde van de koop. Het rapport van de deskundige stelt de kwestie van de voorlichting aan de orde door op te merken dat de informatie over de aanwezigheid van een beschermende laag ook niet door de consument is opgevraagd. De ondernemer heeft zich in correspondentie op het standpunt gesteld dat de vlek wellicht is ontstaan na levering en door invloeden van buitenaf: "U heeft gekozen voor onbehandeld houten meubelen, onbehandeld hout heeft wel enige verzorging nodig."

Het paspoort zegt over wildeiken meubelen het volgende

*Wild eiken: Het hout wordt geselecteerd op een rustieke recyclede wood-look. Het meubel heeft bovendien een intensieve handmatige bewerking ondergaan, zodat er een zwaar gebruikt/verweerd uiterlijk is ontstaan. Deze behandeling accentueert het unieke karakter. Het zeer rustieke eikenhout met noesten en scheuren is deels opgevuld met een donkere accentkleur. In uw meubel zijn delen met fineer van eikenhout gebruikt in combinatie met zogenaamd board wat voor milieu- en gewichtsbesparing zorgt en een sterke constructie geeft. Enkele interne delen van het meubel zijn voorzien van spaanplaat afgedekt met fineer. Dit is om een mooie structuur te krijgen en optimaal gebruik te maken van de verwerkte bomen, we denken ook om het milieu bij onze meubelen. De handgemaakte metalen delen hebben kleine deukjes, vlekjes, krasjes, kleurverschil en/of oneffenheden, welke horen bij deze ambachtelijke uitstraling. Uw meubel is voorzien van een lakafwerking.*

Specifiek op onderhoud is in het paspoort wel paragraaf 4.6 opgenomen, dat bepaalt

*4.6 Onderhoud: Gebruik bij het schoonmaken van het meubel nooit een schuurmiddel, dit beschadigt het oppervlak. Het dagelijks onderhoud bestaat uit het afstoffen met een zachte droge doek. Na het morsen van vloeistof op hout, maar ook*

*op meubelen met een dekkende laklaag, moet het vocht zo snel mogelijk worden opgenomen met een schone doek. Vloeistoffen die oplosmiddelen bevatten kunnen namelijk onherstelbare schade aanrichten. Rubbervlekken van schoenen aan pootjes of plinten kunnen worden verwijderd met de allerfijnste korrel staalwol of schuurpapier en wat meubelolie.*

De deze hierboven vermelde informatie is naar het oordeel van de bindend adviseur niet voldoende duidelijk voor de consument, waar het gaat om het antwoord op de vraag of hij had moeten beseffen, aan de hand van deze beide aangehaalde toelichtingen, dat het bij wild eiken gaat om onbewerkt hout en dat hij op zogenoemde vlekken bij gebruik, ook al snel na aflevering van de meubels, en ook wanneer geen oplosmiddelen in het vocht zijn opgenomen, bedacht moet zijn. Bijgevolg dient de ondernemer een oplossing te zoeken in de vorm van herstel voor de klacht van de consument in de periode tussen de aflevering van het meubel en zijn klacht. De klacht van de consument op dit onderdeel is gegrond.

#### Klacht 2: spinthout

Het puntvormig deel in de eetkamertafel is, zo zegt ook de deskundige, spint. De ondernemer legde dat ook uit in zijn verweer. “Kernhout is het hout uit het binnenste deel (de kern) van de boom. Spinthout is het hout uit het buitenste deel van de boom. Bij veel houtsoorten is er duidelijk een zichtbaar verschil tussen het lichtgekleurde spint aan de buitenzijde en het binnenste gelegen donkerder kernhout. De meeste bomen vertonen in hun jeugd stadium nog geen donkere kern en bestaan dan nog geheel uit spint.” De bindend adviseur is van oordeel dat deze spint in hout kan en mag voorkomen. Het is een modelgebonden eigenschap. De klacht van de consument op dit onderdeel is niet gegrond.

#### Klacht 3. de beschadigde vloer

De ondernemer heeft zich allereerst op het standpunt gesteld dat de beschadiging aan de vloer geen kwestie is die bij Uitgesproken Zaak thuishoort. De bindend adviseur vat dit standpunt op als een beroep op onbevoegdheid van de bindend adviseur. Ten onrechte evenwel stelt de ondernemer zich op dat standpunt. Immers ingevolge artikel 2 van het toepasselijke Reglement van de Stichting uitgesproken zaak is de taak van de stichting het beslechten van geschillen tussen consument en ondernemer, betrekking hebbend op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomst(en) tussen partijen ten aanzien van door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken op gebied van woninginrichting. De beschadiging aan de vloer valt daar onder.

Naar het oordeel van de bindend adviseur is de schade aan de vloer veroorzaakt door het schuiven met het meubel ten tijde van de aflevering. De bindend adviseur volgt hierin de deskundige die het in zijn rapport bevestigt. De ondernemer is ook aansprakelijk voor personen die hem geholpen hebben bij de uitvoering van de koopovereenkomst. Dat kunnen eigen chauffeurs zijn maar ook ingeschakelde hulppersonen, op grond van art. 6:76 BW. Dat de schade toen niet meteen door de consument is gesignaleerd kan hem niet worden kwalijk genomen. Niet weersproken is door de ondernemer dat de bringers van de meubels haast leken te hebben (vanwege een naderende storm) en snel en haastig leverden. De schade zal moeten worden hersteld of er moet een schadevergoeding worden betaald.



Dat laatste is het geval. De bindend adviseur kan schade begroten op de wijze die meest met de aard ervan in overeenstemming is (artikel 6: 97 Burgerlijk Wetboek) kan de omvang van de schade niet (nauwkeurig) worden vastgesteld dan kan zij worden geschat. Op grond van de uiterst vage en niet onderbouwde mededelingen van de consument kan niet worden vastgesteld wat de precieze schade is. De totale vervanging van de gehele vloer is op geen enkele wijze onderbouwd. De consument spreekt enkel van krassen en strepen maar geeft niet aan over welke lengte. Logischer lijkt het om ervan uit te gaan dat de krassen op de vloer, die vanwege het plaatsen van een meubel door of vanwege de ondernemer veroorzaakt zijn, door middel van nieuwe stroken moeten worden weggewerkt en dat de vloer in zoverre deels moet worden vervangen. Inclusief legloon en materiaal en ervan uitgaand dat het om maximaal 2 vierkante meter gaat schat de bindend adviseur de schade op € 200. Dit deel van de klacht is gegrond.

De ondernemer vergoedt bovendien binnen twee weken na heden een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 80%, derhalve € 200,-.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht grotendeels gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

### **Beslissing**

De consument wordt op twee van de drie punten in het gelijk gesteld.

De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit:

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, te weten het wegwerken van de vlek op de salontafel, zonder dat de consument daar iets voor hoeft te betalen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 750,-

De ondernemer betaalt de consument binnen twee weken na heden € 200,- ter zake schade aan de vloer.

De ondernemer vergoedt bovendien binnen twee weken na heden € 200,- aan de consument ter zake aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 80%, derhalve € 200,-.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 augustus 2022,

**BINDEND ADVIES**  
**Stichting UitgesprokenZaak.nl**



mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur