BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Scheur in tafelblad is hoogstwaarschijnlijk tijdens transport ontstaan, ondernemer betwist dit maar weerlegt het wettelijk bewijsvermoeden niet waardoor klacht gegrond wordt verklaard

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 door de Stichting ingeschakelde deskundige heeft op 9 juli 2026 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 29 juli 2026 (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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
Partijen hebben op 20 maart 2025 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 2.804,00 inclusief btw een eetkamertafel te leveren aan de consument. Op 6 augustus 2025 is de eetkamertafel geleverd. Op 13 april 2026 heeft de consument haar klacht voorgelegd aan de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren van de eetkamertafel volledig voldaan.

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

“Mijn klacht betreft het tafelblad dat binnen een jaar na levering een scheur heeft ontwikkeld. De verkoper heeft de klacht afgewezen zonder fysieke inspectie, zonder technisch onderzoek en zonder deskundigenrapport. De beoordeling is uitsluitend gebaseerd op foto’s en uitgevoerd door verschillende medewerkers waarvan geen functie, opleiding of deskundigheid is aangetoond. Hierdoor is de afwijzing naar mijn oordeel onvoldoende onderbouwd en voldoet deze niet aan de zorgvuldigheid die op grond van de overeenkomst en de wet mag worden verwacht.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Ik wens dat het geschil wordt opgelost door kosteloze vervanging van het tafelblad. Daarnaast verlang ik dat de ondernemer, indien hij blijft stellen dat de schade door mij is veroorzaakt, dit onderbouwt met een deugdelijk en controleerbaar deskundigenonderzoek. Tot op heden is geen inspectie uitgevoerd, geen technisch onderzoek verricht en geen deskundigenrapport overgelegd. Zonder objectieve onderbouwing kan niet worden vastgesteld dat de schade door mij is veroorzaakt.”

Standpunt ondernemer
De ondernemer heeft in haar reactie onder meer het volgende geschreven:

“We blijven bij ons ingenomen standpunt en ons coulancevoorstel om 50% te vergoeden op een nieuw blad. Een coulancevoorstel, zonder erkenning van een terechte klacht..”

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)***
Bij inspectie van de tafel valt in eerste instantie het gebrek niet direct op, zie foto 1 en foto 2. Na instructie van de consument wordt de klacht zichtbaar; zie foto 3, 4 en 5. Het blad [naam type] heeft een scheur van +/- 17 centimeter (zichtbaar), het MDF heeft géén schade. Op het [naam type] is geen inslag zichtbaar. De scheur is licht beweegbaar, mede hierdoor lijkt het dat de scheur aan de onderzijde van het [naam type] doorloopt. Het normaal gebruik van het tafelblad kan ervoor zorgen dat op den duur het blad afbreekt omdat de scheur zich op de rand van de tafel bevindt. De tafel is vroeg in de ochtend geleverd en volgens de consument op de zijkant uit het vervoermiddel gehaald, dit is overigens gebruikelijk. Tafel wordt geleverd met een stootstrip welke het blad beschermd tegen beschadiging. Dit blijkt ook uit het blad, daar het geen inslag heeft.

4. Ernst van de klacht(en)
Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?
☒ ernstig ☐ opvallend ☐ gering ☐ onopvallend ☐ (bijna) niet waarneembaar ☐ anders, namelijk: -
Eventuele toelichting: Het blad heeft geen inslag en het tafelblad geen spanning (vlakblad). Oorzaak van het ontstaan van de beschadiging; het blad kan mijns inziens tijdens transport de schade hebben opgelopen. Er worden banden gebruikt om het blad rechtop en tegen de zijkant van de laadbak vast te zetten. Als de tafel niet met zijn vlakke kant (bovenblad) tegen de wand heeft gestaan en het wordt bevestigd met een spanband is het mogelijk dat deze schade ontstaat.

Als de consument op het blad een dergelijke beschadiging moet maken heeft men gewicht en kracht nodig die dit veroorzaakt. Tevens wordt het MDF dan beschadigd wat hier nu niet het geval is, zie foto 6.

5. Herstel/vervanging
Is herstel technisch mogelijk? ☒ Ja ☐ nee
Zo ja, op welke manier? Blad vervangen
Zo nee, waarom niet? -

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Blad vervangen

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 2.400,- alleen blad vervangen.''

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader
In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de eetkamertafel namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Eén van de hoofdverplichtingen van de ondernemer is om een eetkamertafel te leveren die voldoet aan de koopovereenkomst. Dit volgt uit artikel 7:17 lid 1 BW. Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering 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 daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (artikel 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (artikel 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden gevergd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

Non-conformiteit
De bindend adviseur overweegt dat tussen partijen niet ter discussie staat dat er een gebrek kleeft aan de geleverde eetkamertafel, namelijk een scheur in het tafelblad. Wel is tussen partijen in geschil wat daarvan de oorzaak is. De consument stelt dat zij niet over de technische expertise beschikt om de oorzaak te achterhalen, maar sluit uit dat de scheur in het tafelblad het gevolg is van een gedraging van haar of van een externe oorzaak die heeft plaatsgevonden na levering van de eetkamertafel en die voor haar rekening komt. In dit verband wijst de consument op het feit dat noch op het bladoppervlak noch op de kopse kant van de tafel impactschade zichtbaar is.

Zij beroept zich op artikel 7:18a lid 2 BW en stelt dat de ondernemer, mede gelet op de inhoud van het deskundigenrapport, niet heeft aangetoond dat de scheur in het tafelblad na de levering door haar veroorzaakt is.

De ondernemer heeft de inhoud van het deskundigenrapport betwist. Zij meent dat de scheur in het tafelblad niet ontstaan kan zijn tijdens het transport van de eetkamertafel.

Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 9 juli 2026 ter plaatse bij de consument is geweest om de eetkamertafel te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

De bindend adviseur overweegt dat de vraag of een zaak aan de overeenkomst beantwoordt, beoordeeld moet worden naar het moment van aflevering. Als op een later tijdstip blijkt dat de zaak afwijkt van wat is overeengekomen, dan ligt het in beginsel op de weg van de koper om te bewijzen dat deze afwijking al bestond op het moment van aflevering. Manifesteert het gebrek zich echter binnen twaalf maanden na aflevering, dan is de bewijslast bij een consumentenkoop op grond van lid 2 omgedraaid en wordt vermoed dat het gebrek al bestond op het moment van aflevering, tenzij de verkoper bewijst dat het gebrek op dat moment nog niet bestond.

De bindend adviseur overweegt dat de ondernemer weliswaar de juistheid van het deskundigenrapport – waarin staat dat de schade tijdens het transport kan zijn ontstaan – gemotiveerd heeft betwist, maar dat zij hiermee het wettelijk bewijsvermoeden van artikel 7:18a lid 2 BW niet heeft weerlegd. De ondernemer heeft namelijk niet onderbouwd gesteld dat de scheur in het tafelblad het gevolg is van een specifieke gedraging van de consument, dan wel van een andere externe oorzaak die rechtens voor rekening en risico van de consument behoort te komen en die heeft plaatsgevonden *na* de feitelijke levering van de eetkamertafel aan de consument.

Daarmee staat vast dat de ondernemer een gebrekkige (non-conforme) tafel aan de consument heeft geleverd.

Herstel eetkamertafel
De consument heeft (primair) gevraagd om kosteloos herstel van de eetkamertafel door het tafelblad te vervangen. Gesteld noch gebleken is dat herstel in de gegeven omstandigheden onmogelijk is of niet van de ondernemer kan worden gevergd.

Gelet op wat hiervoor is overwogen, kan de consument tegenover de ondernemer dan ook aanspraak maken op herstel van de eetkamertafel (artikel 7:21 lid 1 onder b BW), in die zin dat de ondernemer een nieuw tafelblad monteert, althans laat monteren.

De bindend adviseur tekent hierbij aan dat de ondernemer niet alleen kosteloos tot herstel dient over te gaan, maar dat zij ook kosteloos moet zorgdragen voor de werkzaamheden die hiermee gemoeid zijn, aangezien deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de non-conformiteit van de geleverde producten. Het door de ondernemer gedane aanbod, waarbij de helft van de herstelkosten voor rekening van de consument zouden komen, was dan ook niet redelijk.

De kosten van behandeling
Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 267,50) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

De bindend adviseur:
- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: herstel van de eetkamertafel door deze te voorzien van een nieuw tafelblad, één en ander zoals nader tussen partijen overeen te komen;

- Partijen treden binnen 2 weken na de datum van dit bindend advies in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
  ✓ € 267,50 wegens kosten behandeling.
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief dat vermeld is in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- wijst af wat meer of anders is geëist.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 september 2026,

mr. M.A.H. Faassen,
Bindend adviseur