

Tapijt niet netjes afgewerkt

Partijen:

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door mevrouw [gemachtigde] ([organisatie gemachtigde]).

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 (hierna: de stichting) te laten beoordelen.

Er heeft op 9 september 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 18 oktober 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - kort weergegeven - het leveren en leggen van tapijt.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“Naad in de vloerbedekking in de woonkamer, naad in de vloerbedekking tussen woonkamer en hal, tapijt op de trap moet vervangen worden, mat bij de voordeur is niet goed qua kleur en formaat.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“De koop is gewijzigd nadat de laminaatvloer een langere levertijd met zich meebracht, mevr. heeft toen gekozen om alles met tapijt te beleggen.

De kleur en formaat van de deurmat bij de voordeur is door consument op deze manier bepaald.”

Verder heeft de ondernemer verwezen naar de correspondentie.

Deskundigenrapport

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

“1. De naad zal in dit tapijt nooit onzichtbaar zijn maar moet vaktechnisch wel goed zijn. Vanaf de hal gezien het achterste stuk is meerdere malen losgehaald en opnieuw gelegd. Dit heeft een zodanige werking op het tapijt gehad dat er nu een lelijke naad is ontstaan welke niet meer te herstellen is. 2. De overgang hal naar de woonkamer is een kopse naad in het tapijt (zowel kamer als hal zijn in de lengte richting gelegd en de twee stukken tapijt komen onder de deur van de hal naar de kamer bij elkaar zonder dat daar een drempel tussen zit of dat er een strip onder de deur is geplaatst.). Naast dat dat bijna altijd om problemen vraagt een kopse naad in een belopen gedeelte is deze ook nog eens een keer niet mooi strak gemaakt. 3. De trap vertoont wat schoonheidsfouten. 4. De deurmat is te klein, niet goed geplaatst en heeft niet de juiste kleur volgens opdracht.

[...]

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? De deurmat is simpel te verhelpen door de grote maat te leveren in de juiste kleur en er op zo'n manier bij de voordeur tussen de muren met een oversteek te plaatsen dat deze niet meer kan schuiven, het kan zijn dat een strip hier ook noodzakelijk is. Dit is pas goed te bepalen in het werk.

De trap verdient een dosis aandacht van een vakman die ook van dit toch wat priegelwerk houdt. Hij kan hier met de nodige aandacht een mooi resultaat behalen welke zeker ruimschoots binnen het wat de consument kan en mag verwachten.

Op de overgang van woonkamer naar hal kan alleen recht getrokken worden door het plaatsen van een dorpel of een strip die het minder fraaie optische effect opheft en er een overgang van tapijt in maakt waarop we geen klachten hoeven te vrezen.

Zo nee, waarom niet? Naad in de vloerbedekking in de woonkamer, doordat deze al een paar keer is losgehaald en gepoogd is om deze beter te krijgen is het resultaat bergafwaarts gegaan. Het resultaat zoals het er nu bij ligt is ver onder de maat die de consument mag en mocht verwachten. Vervangen is de enige remedie.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Eerst het probleem van de kamer oplossen en daar nieuw leggen. Bij nader inzien verdient het dan ook de kans om met de consument in overleg te gaan of de naad wel weer op zelfde plek moet komen of dat dit misschien ook anders kan. Doordat dit een deelvervanging is moet je ook goed kijken of er geen hinderlijk kleurverschil is tussen het oude tapijt op de trap en in de aangrenzende hal en de woonkamer. Een tint verschil is toelaatbaar vanwege gebruik en invloed van daglicht echter kleurverschil niet. Tevens zal op de aansluiting van het oude en nieuwe tapijt onder de haldeur een strip moeten komen voor een strakke en professionele afwerking. De deurmat als hij er in juiste kleur en maat er in kan deze zo door de stoffeerder er worden ingesneden. Het herstellen van de trap vraagt vooral tijd, een beetje lijm en wat hechtnagels.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 9 september 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies van het rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De consument heeft, voor zover hier van belang, als volgt op het deskundigenrapport gereageerd:
“Uit het deskundigenrapport blijkt dat herstel technisch gezien wel en niet mogelijk is. Cliënte heeft eerder haar voorkeur voor ontbinding kenbaar gemaakt en wil hier graag bij blijven. Gezien de onderlinge relatie, de ernst van de gebreken en de omvang van het herstel wenst cliënte ontbinding van de overeenkomst.”
3. De ondernemer heeft, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, niet op het deskundigenrapport gereageerd. Daarom gaat de bindend adviseur ervan uit dat de ondernemer zich kan vinden in de conclusies van de deskundige en in de in het deskundigenrapport voorgestelde oplossingen.
4. Gelet op het verloop van het geschil, zoals dit blijkt uit de overgelegde correspondentie, zal de bindend adviseur niet tot ontbinding van de overeenkomst overgaan. De ondernemer zal worden opgedragen de herstelwerkzaamheden te verrichten conform het deskundigenrapport. Hoewel de deskundige heeft aangekruist dat herstel deels niet mogelijk is, volgt uit de daarna door hem gegeven toelichting dat herstel wel mogelijk is, in die zin dat deels tot vervanging zal moeten worden overgegaan.
5. Zodra van partijen het bericht is ontvangen dat de ondernemer de herstelwerkzaamheden heeft uitgevoerd, wordt het depotbedrag aan de ondernemer overgemaakt.
6. Indien de herstelwerkzaamheden niet, niet tijdig en/of niet correct worden uitgevoerd, kan de consument tot ontbinding van de overeenkomst overgaan. In dat geval wordt het depotbedrag aan de consument uitgekeerd en dient de ondernemer het reeds door de consument betaalde bedrag terug te betalen en zo veel mogelijk de oude situatie te herstellen.
7. Gelet op de uitkomst van deze zaak dient de ondernemer de door de consument betaalde kosten voor de behandeling van dit geschil te vergoeden, dat is een bedrag van € 250,-.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert de herstelwerkzaamheden uit conform het deskundigenrapport. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële 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.
- Zodra van partijen het bericht is ontvangen dat de ondernemer de herstelwerkzaamheden heeft uitgevoerd, wordt het depotbedrag aan de ondernemer overgemaakt.
- Indien de ondernemer de herstelwerkzaamheden niet, niet tijdig en/of niet correct uitvoert, kan de consument de overeenkomst ontbinden. In dat geval wordt het depotbedrag aan de consument uitgekeerd en dient de ondernemer het reeds door de consument betaalde bedrag aan haar terug te betalen en zo veel mogelijk de oude situatie te herstellen.
- De ondernemer dient binnen 4 weken na heden € 250,- aan de consument te betalen in verband met de kosten van behandeling van dit geschil.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 november 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur