

Monsterbord vloer niet representatief voor hele vloer

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 (hierna: de stichting) te laten beoordelen. Op 11 oktober 2022 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op 23 oktober 2022 een rapport is opgemaakt. 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

De overeenkomst betreft - samengevat - de levering en montage van een pvc-vloer (hierna: de vloer) met toebehoren (onder meer plinten) in de keuken (circa 7 m²) voor een bedrag van € 927,95 waarvan een bedrag van € 69,50 door de ondernemer is gecrediteerd. Voormeld bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

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

“In de vloer zitten vele witte pixels met grote concentraties bij elkaar dat het lijkt of op de vloer is gemorst met een bijtend middel waardoor deze witte vlekken zijn ontstaan. In het desbetreffende monsterbord van de ondernemer zien wij deze grote hoeveelheden witte pixels niet. Wij blijven van mening dat wij niet correct zijn geadviseerd en niet correct zijn geïnformeerd om de volgende redenen:

- *Ten tijde van ons showroombezoek hebben wij duidelijk en meermaals aan de verkoopadviseur aangegeven dat de PVC-vloer strak, donker en egaal van kleur moest zijn en een werkje of motief in de vloer absoluut onwenselijk voor ons was;*
- *Het monsterbord vertoont geen witte pixels zodat dit monsterbord niet de werkelijkheid weergeeft en is dus niet representatief waardoor de consument wordt misleid. [Ondernemer] voldoet niet aan haar (wettelijke) informatieplicht.*
- *Zowel in de offerte als in de verkoopvoorwaarden is géén disclaimer opgenomen m.b.t. PVC-vloeren aangezien deze kunnen afwijken t.o.v. het monsterbord waardoor [ondernemer] niet voldoet aan haar (wettelijke) informatieplicht;*
- *De link van de fabrikant wordt pas opgestuurd na het leggen van de vloer en dit had al moeten gebeuren tegelijkertijd met het toesturen van de offerte waardoor de consument vooraf een juist en volledig beeld kreeg.”*

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

“De bestaande vloer dient door de ondernemer vervangen te worden door een vloer die wel aan onze wensen voldoet.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Wij betreuren de ontstane situatie ten zeerste. [Ondernemer] probeert een klant altijd goed te informeren, d.m.v. een reëel monstersbord in onze showroom. [Leverancier] is een goede leverancier met kwaliteitsproducten. Voor ons de reden om met hen samen te werken. Voor start van de werkzaamheden ontvangt klant een schrijven: "In 5 stappen uw nieuwe vloer". Hierin verzoeken we de klant dringend om zelf aanwezig te zijn bij start van de werkzaamheden om de vloer te controleren. Eenmaal begonnen kan de klant geen afstand meer doen van de partij. Hier wijzen wij overigens ook naar in ons vloerendossier dat klant heeft ontvangen. De parketteur heeft de vloer perfect gelegd en klant heeft middels het opleveringsformulier akkoord getekend. Na oplevering van de werkzaamheden heeft klant contant betaald. Achteraf is de klant het niet eens met de uren die gewerkt zijn en heeft [ondernemer] 1 uur van € 69,50 gecrediteerd. Daarnaast geeft de klant aan dat er te veel grijze spikkels in de vloer aanwezig zijn. Daarom is [ondernemer] op 1 juli bij de klant geweest met het

monsterbord. Dit hebben we op de vloer gelegd. De kleur van de vloer komt overeen en er zitten inderdaad iets meer spikkels in de vloer dan het monster. Maar het monster is zeer zeker representatief voor de vloer die is geplaatst. [Ondernemer] vindt de klacht ongegrond. Om geheel toch netjes naar de klant af te handelen heeft [ondernemer] nog een James onderhoudsmiddel opgestuurd. Dit heeft de klant niet in ontvangst heeft genomen ([ondernemer] heeft het pakket retour ontvangen)."

En:

"[Ondernemer] heeft haar werk correct uitgevoerd. Een PVC-vloer heeft een kleurbad dat altijd iets kan afwijken. Dat staat ook in ons stappenplan, vloerendossier en ook in de algemene voorwaarden. Na het bezoek heeft [ondernemer] contact gehad met [leverancier]. Zij geven aan dat het monster representatief is."

"Jammer, dat de klant op deze manier reageert. Klant is goed geïnformeerd. We zijn de klant in alle gevallen tegemoetgekomen. Als klant bij start had aangegeven de vloer niet mooi te vinden hadden we een oplossing kunnen vinden. Nu achteraf is dat helaas niet meer mogelijk."

Deskundigenrapportage

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

"(...)

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

Het voorbeeldbord is meegenomen door de ondernemer en gelegd op de vloer. Deskundige ziet dat de vloer die er ligt niet strak, donker en egaal van kleur is en er structuur in zit wat overeenkomt met het voorbeeldbord. Door de deskundige wordt geconstateerd wat de consument bedoelt met "witte spikkels". Het is zichtbaar dat in het voorbeeldbord "witte spikkels" zitten. Deze spikkels zijn op het voorbeeld bord minimaal aanwezig, niet zo groot en niet zo licht van kleur als op de vloer. Omdat een vloer een groter oppervlak bevat dan een showbord zijn de "witte spikkels" meer aanwezig en beter zichtbaar op de vloer.

In bijlage dossier zijn meerdere foto's opgenomen waarin aangegeven wordt om welke "witte spikkels" het onder andere gaat. De foto's zijn van verschillende kanten genomen in verband met verschil van licht inval. Het is te zien, ook op de foto's, dat vanaf de keuken kijkend naar de woonkamer "de spikkels" aanwezig zijn. Maar minder zichtbaar dan van woonkamer kijkend de keuken in.

Vaktechnisch moet gemeld worden dat een voorbeeldbord een klein deel is van een volledige vloer, dit is een indicatie van hetgeen men kan verwachten. Met structuurvloeren zoals gemelde [merk] vloer wordt een zo realistisch beeld gegeven van een origineel tegelpatroon waarin meerdere structuur en kleur verschillen aanwezig zijn. Op een voorbeeldbord van 40x60 cm kunnen niet alle nuances van de vloer zichtbaar zijn. Het voorbeeldbord is representatief voor een overall beeld van de vloer. Verder is er gekeken naar beschikbare informatie omtrent de gekochte vloer. Hiervan zijn in het dossier afbeeldingen opgenomen die refereren aan de vloer op website van [leverancier]. (link = [https://www.\[.....\]](https://www.[.....])). Hierin worden foto's getoond van de verschillende panelen waarin te zien is wat verwacht mag worden.

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: oneffenheden zijn inherent aan de verschillende structuur en kleurnuances van de vloer

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Vervangen van de gehele vloer
(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?
Technisch is er geen oplossing enkel een nieuwe vloer.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 700,- nieuwe vloer inclusief leggen, plinten verwijderd en opnieuw geplaatst, nieuwe profielen geplaatst.

Overwegingen en beoordeling

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een pvc-vloer in zijn woning (in de keuken) zou aanbrengen. Vooropgesteld wordt dat de overeenkomst van partijen een gemengde overeenkomst is waarop ingevolge artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

2. De consument stelt - onder verwijzing naar overgelegde foto's - dat de vloer niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. In het inleidend (vragen)formulier heeft de consument in eerste instantie kenbaar gemaakt dat hij vervanging van de door de ondernemer geleverde en gemonteerde vloer wenst. In tweede instantie - nadat de deskundige haar deskundigenrapport had uitgebracht - heeft de consument een beroep gedaan op ontbinding van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst.

Non-conformiteit

3. In beide gevallen zal moeten worden vastgesteld of de vloer voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, 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. Indien aan de koper een monster of model is getoond of verstrekt, bepaalt lid 4 - bij wijze van uitwerking van de conformiteitseis van het eerste lid - dat in dat geval de zaak met dit monster of model moet overeenstemmen, tenzij het slechts bij wijze van aanduiding werd verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden.

4. Niet in geschil is dat de ondernemer voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst een showbord heeft getoond van de door haar aan de consument te leveren vloer. Gelet op wat hiervoor is overwogen, maakt dit dat in beginsel heeft te gelden dat de geleverde vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien komt vast te staan dat deze niet overeenstemt met het door de ondernemer aan de consument getoonde showbord.

5. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 11 oktober 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Haar bevindingen heeft zij neergelegd in het deskundigenrapport van 23 oktober 2022. De motivering en conclusies van dat deskundigenrapport 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 in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

6. Op basis van de - door de ondernemer niet betwiste - bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dat de geleverde vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt. De deskundige heeft geconstateerd dat de door de consument genoemde "witte spikkels" op het showbord minimaal aanwezig zijn (terwijl deze in de aan de consument geleverde vloer in aanzienlijke mate aanwezig zijn), niet zo groot zijn en niet zo licht van kleur zijn als op de onderhavige vloer. Verder heeft de deskundige vastgesteld dat de bij de consument gelegde vloer niet strak, donker en egaal van kleur is. Dit terwijl de consument heeft gesteld dat hij ten tijde van zijn showroombezoek duidelijk en meermaals aan de verkoopadviseur van de ondernemer kenbaar heeft gemaakt dat de vloer strak, donker en egaal van kleur moest zijn. Deze stelling is door de ondernemer niet betwist. De stelling van de consument dat hij bij diezelfde gelegenheid aan de verkoopadviseur kenbaar heeft gemaakt dat de aan hem te leveren vloer (exact) moest overeenkomen met het getoonde showbord heeft de ondernemer evenmin betwist. De consument mocht ervan uitgaan dat de geleverde vloer overeen zou komen met het aan hem getoonde showbord, waarbij nog wordt opgemerkt dat niet in geschil is dat de consument zijn aankoopbeslissing heeft gebaseerd op het showbord van de ondernemer.

7. Het moge zo zijn dat de deskundige ook heeft geoordeeld dat een showbord een klein deel is van een volledige vloer, dat het een indicatie is van hetgeen men kan verwachten, dat op een showbord

niet alle nuances van de vloer zichtbaar kunnen zijn en dat het showbord representatief is voor een "overall" beeld van de vloer, maar dat doet aan het hiervoor genoemde oordeel van de bindend adviseur niet af. Dit zou slechts anders zijn indien het showbord slechts bij wijze van aanduiding is getoond aan de consument zonder dat de vloer daaraan behoefde te voldoen. Dat is door de ondernemer echter niet gesteld, laat staan onderbouwd. Voor zover al aangenomen moet worden dat bepaalde eigenschappen/kenmerken (in dit geval de prominente aanwezigheid van witte spikkels in de vloer) inherent zijn aan dit merk/type vloer, dan had het op de weg van de ondernemer gelegen om daar bij het showbord uitdrukkelijk voor te waarschuwen dan wel ervoor zorg te dragen dat het showbord een nauwkeurige weergave betrof van de daadwerkelijke vloer. De ondernemer voert aan dat zij de consument over die/dat eigenschap/kenmerk voldoende heeft geïnformeerd in haar stappenplan, vloerendossier en in de algemene voorwaarden, maar dit is gemotiveerd weersproken door de consument en de ondernemer heeft nagelaten om duidelijk te maken op welk(e) passage/artikel uit die documenten zij dan concreet doelt. Aan die enkele stelling van de ondernemer gaat de bindend adviseur dan ook voorbij. De ondernemer heeft ook niet op andere wijze aangetoond dat de consument de/het genoemde eigenschap/kenmerk (in afwijking van het aan de consument getoonde showbord) van de vloer behoorde te verwachten. Net als de deskundige wijst de ondernemer weliswaar op foto's/afbeeldingen van de vloer op de website van [leverancier], maar de ondernemer heeft niet weersproken dat zij die informatie pas aan de consument heeft verstrekt nádat hij zijn klacht over de vloer kenbaar had gemaakt. Het lag op de weg van de ondernemer om (al) die foto's/afbeeldingen voorafgaand aan de totstandkoming van de (koop)overeenkomst aan de consument te tonen.

8. De conclusie is dat de vloer niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is. Dat de consument mogelijk de (mate van) aanwezigheid van de witte spikkels had kunnen constateren voordat de vloer werd gelegd (door de vloer bij de start van de werkzaamheden te controleren, zoals de ondernemer stelt), is voor de bindend adviseur geen reden om hier anders over te oordelen. Het kan de consument niet worden verweten een fout te hebben gemaakt door op de overeenstemming van het geleverde goed te vertrouwen en het gebrekkige goed vóór de ontdekking van het gebrek te goeder trouw te (laten) installeren. Niet is gebleken dat de consument de vloer te kwader trouw heeft laten leggen.

Vervanging van de vloer / ontbinding?

9. Zoals hiervoor is vermeld, heeft de consument in het inleidend (vragen)formulier in eerste instantie kenbaar gemaakt dat hij vervanging van de vloer wenst en heeft hij in tweede instantie een beroep gedaan op ontbinding van de (koop)overeenkomst. Gelet op het feit dat de bindend adviseur beslist naar redelijkheid en billijkheid en in aanmerking nemende alle relevante feiten en omstandigheden, is de bindend adviseur van oordeel dat ontbinding van de (koop)overeenkomst in dit geval niet gerechtvaardigd is. Daarbij wordt in aanmerking genomen dat niet in geschil is dat de vloer door/namens de ondernemer deugdelijk is gelegd. Zo heeft de consument in zijn e-mail van 3 juni 2022 aan de ondernemer kenbaar gemaakt dat de vloer naar volle tevredenheid is gelegd en deze er mooi en strak bij ligt. Verder is het zo dat de consument in een (te) laat stadium (nadat de deskundige haar deskundigenrapport had uitgebracht) en zonder nadere onderbouwing aanspraak heeft gemaakt op ontbinding in plaats van vervanging. Tot slot wordt in aanmerking genomen dat de ondernemer zich bereid heeft getoond om de problemen op te lossen. Zo heeft zij onder meer aangeboden om de vloer te vervangen door een nieuwe pvc-vloer naar keuze, tegen betaling door de consument van een bedrag van € 200,00, zijnde een onkostenvergoeding voor de legkosten c.q. gewerkte uren van haar medewerker. Afgezien van het feit dat de consument dit voorstel op goede gronden heeft afgewezen (waarover hierna meer), leidt het voorgaande tot het oordeel dat de eis tot ontbinding van de (koop)overeenkomst - voor zover al aan de orde - wordt afgewezen.

10. Nu vaststaat dat de vloer niet aan de overeenkomst voldoet, heeft de consument wel het recht om vervanging (een nieuwe, gelijkwaardige vloer) te verlangen. Het is de bindend adviseur niet gebleken dat het gebrek aan de vloer te gering is om vervanging te rechtvaardigen. Van belang daarbij is dat bij de beslissing van een consument om een vloer te kopen, de uitstraling van de vloer een belangrijke - zo niet doorslaggevende - rol speelt. Van een geringe afwijking is dan ook geen sprake.

11. De slotsom is dat de consument tegenover de ondernemer aanspraak kan maken op vervanging van de vloer. Daarbij dient de ondernemer niet alleen kosteloos een nieuwe vloer (met toebehoren) te leveren, maar moet zij ook kosteloos zorgdragen voor de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage, nu deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de non-conformiteit van het geleverde product. De bindend adviseur merkt in dit verband nog wel op dat

in het geval de consument een keuze maakt voor een duurder merk/type vloer ter vervanging van de geleverde vloer, hij (uiteraard) het prijsverschil zal moeten bijbetalen.

Conclusie

12. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

13. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient de vloer kosteloos te (laten) vervangen door een nieuwe vloer, als nader tussen partijen overeen te komen. Indien de keuze van de consument uitgaat naar een duurder merk/type vloer of materiaal, dient hij het (prijs)verschil bij te betalen;
- Partijen treden binnen 4 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de 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;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 januari 2023,

Mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur