

## **Linoleum niet goed gelegd, herstellkosten toegewezen**

### **Partijen:**

Consument: [consument], wonende te [woonplaats],  
Gemachtigde consument: [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 te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden op 2 maart 2022 door deskundige de heer [deskundige]. De deskundige heeft op 17 maart 2022 zijn rapport opgemaakt.

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: 24 juli 2021 en 3 september 2021, levering en plaatsing marmoleum, totaalprijs: € 7.425 incl. btw.

Inhoud overeenkomst:

De orderbevestiging van 24 juli 2021 (nr. 4350) kent als order 'Marmoleum', met als specificatie, slaapkamer 10,5 mtr Forbo Marmoleum FVTW lava 11, lijm en werkloos leggen, egaliseren ondervloer, losliggend tapijt verwijderen, totaalprijs: € 1.815,00, incl. btw.

De orderbevestiging van 3 september 2021 (nr. 4374) kent als order 'marmoleum slaapkamer en overloop', met dezelfde gespecificeerde werkzaamheden (waaronder leggen en egaliseren) met een totaalprijs van € 5.610,00 incl. btw.

Op beide orders staat het volgende vermeld:

*'betaling 85% voor de dag van plaatsen en 15% na oplevering'*

Met een tweetal e-mails van 3 september 2021 van de ondernemer aan de consument (met betrekking tot de twee genoemde orders afzonderlijk) heeft de ondernemer het volgende geschreven:

*'Graag willen wij u attenderen op onze betalingsvoorwaarden.*

*Wij verwachten vooraf geen aanbetaling, Wel hanteren wij een betaling 85% van het orderbedrag 1 dag voor plaatsing datum.*

*Na afronding van de werkzaamheden betaald u het restbedrag (15%).'*

In beide mails zijn de te betalen bedragen gespecificeerd met respectievelijk:

*'Totale orderbedrag € 1.815,00 , 85% = € 1.542,75 , 15% = € 272,25'*

en:

*'Totale orderbedrag € 5.610,00 , 85% = € 4.768,50 , 15% = € 841,50'*

De levering vond plaats op 22 september 2021. De klacht is op dezelfde dag voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 272,25 + € 841,50 (= totaal € 1.113,75) is onbetaald gebleven en staat in depot.

### **Standpunt consument**

Het standpunt van de consument houdt in dat de vloer (onherstelbaar) niet goed is gelegd en opnieuw gelegd dient te worden.

De consument heeft na het deskundigenbezoek van 2 maart 2021 aangifte gedaan van vernieling, kort gezegd, omdat de ondernemer tijdens het deskundigenbezoek op een onbewaakt ogenblik in de marmoleumvloer gesneden moet hebben. Uit de toelichting van de ondernemer is dit gebeurd op de plek waar een luchtbel zat met het kennelijke oogmerk de luchtbel aan het oog van de deskundige te onttrekken. De consument heeft na dit voorval de sloten van het huis laten vervangen.

In zijn reactie op de deskundigenrapportage heeft de consument in een bericht van 4 april 2022 onder meer het volgende geschreven:

*'Met betrekking tot de zaak: [de consument] heeft aan het begin van het geschil aangeboden dat [de ondernemer] na het verwijderen van de gelegde vloer het marmoleum opnieuw zou mogen leggen. In de mail van [de consument] aan [de ondernemer] van 4 maart 2022 is dit aanbod ingetrokken nadat gebleken is dat de heren van [de ondernemer] bewijsmateriaal hebben vernield in het huis van [de consument] lopende het onderzoek van de heer [deskundige] van Uitgesproken Zaak. Dit betreft onacceptabel en uiterst agressieve gedrag van beide heren van [de ondernemer], waarvan ondertussen aangifte is gedaan bij de politie.'*

De consument heeft voorts de ondernemer aansprakelijk gesteld voor:

1. De totale betaalde som incl. btw: € 7.425;
2. De wettelijke rente over deze som vanaf de datum van betaling tot en met de datum van de Uitspraak;
3. De kosten van de procedure Uitgesproken Zaak: € 250 plus de wettelijke rente over deze kosten;
4. Kosten van vervangende sloten: € 197,04 incl. btw
5. Schadevergoeding voor de tijd dat de consument moet wachten op de oplevering (vanaf 24 september 2021);
6. Vergoeding in verband met strafrechtelijke vervolging van [ondernemer] (de heer [medewerker ondernemer] en collega);
7. Kosten voor begeleiding van deze geschilprocedure door firma [bedrijf gemachtigde], de heer [gemachtigde], nota volgt.

Laatstgenoemde nota is niet ingezonden.

In hetzelfde bericht is door de consument onder meer nog het volgende naar voren gebracht:

*'De herstelkosten zijn niet duidelijk gedefinieerd. Hier horen de kosten voor het verwijderen van de egalisatie laag nog bij opgeteld te worden. Niet alleen het marmoleum moet eruit worden gehaald, ook de egalisatielaag zal verwijderd moeten worden, zodat de vloer in oorspronkelijke staat terug komt. Moet niet eerste offerte worden gevraagd voor de hele actie "verwijdering"?'*

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer, zoals weergegeven in zijn reactieformulier, dat de onderdelen waar de consument problemen mee had op 9 en 11 oktober zijn opgelost.

In zijn reactie op de deskundigenrapportage heeft de ondernemer op 14 april 2021 het volgende geschreven:

*'In antwoord op de uitkomst van de deskundige, kan ik alleen maar verklaren dat wat hij gezien heeft, wij ook hebben moeten constateren. Wat betreft de punten die nu zichtbaar zijn gemaakt met een ingezoomde camera, wil ik aangeven dat de overige 85% van de vloer er prima uitziet en goed is gelegd.*

*Ik wil ook benadrukken dat wij van meet af aan hebben aangegeven bij het bezoek aanwezig te zullen zijn. Dit zie ik graag gewijzigd in het dossier.*

*Nadrukkelijk wil ik aangeven dat wat mevrouw [consument] of anders dhr. [gemachtigde] vermeldt dat wij een bewijs hebben willen verdoezelen is werkelijk ver van de waarheid. Zowel ik als mijn medewerker hadden geen mes of anderszins bij ons. Deze beschuldiging vind ik dan ook zeer zwaar en persoonlijk. Het gezegde is dan ook zoals de waard is vertrouwt hij zijn gasten. Mevrouw had zelf aanwezig moeten zijn alvorens zij zulke zware aantijgingen kan en mag uiten. Ik neem dit dan ook zeer zwaar op. Daarnaast door het doen van een aangifte tegen mij persoonlijk; het willen communiceren in en op social media door ons zwart te maken zegt ook wat over deze persoon. Wat betreft de huissleutel hebben wij mevrouw meerdere keren erop aangedrongen dat zij deze kon ophalen in onze winkel. Dit heeft zij nooit gedaan wat nu blijkt met voorbedachten rade, om ook daar manipulatief mee om te gaan. Wij zullen dan ook zeker niet aansprakelijk gesteld kunnen worden voor haar keuze om de sloten te vervangen.*

*Voor het overige wacht ik uiteraard de beslissing af.*

*Vertrouwend op een eerlijke uitkomst, verblijf ik.'*

### **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)**

*Omdat de klachten in meerdere vertrekken voorkomen ga ik ze allemaal in een keer per klacht behandelen.*

*1. Lassen naden. Daar is regelmatig wat misgegaan. Deze is regelmatig niet vlak. Hieronder een stukje tekst van [leverancier] met daarin uitgelegd waarin de stoffeerder in onderhavige casus is tekort geschoten en niet correct heeft uitgevoerd.*

*"Soms kan het noodzakelijk zijn een naad thermisch te lassen. De las moet dan wel correct worden uitgevoerd omdat een slecht gelaste naad een verzamelplaats is voor bacteriën. Ook een holle lasdraad, gevolg van te vroeg afsteken of een lasdraad die onvolledig is afgestoken is funest voor de hygiëne-eisen. Een goed gelaste naad is vlak en gelijkmatig."*

*Dit is hier op meerdere plekken niet goed gegaan (zie foto bijlage) en zeer storend in het oog springend.*

*2. Afkitten van de zijkanen. Dit afkitten heeft men met een vinger afgestroken in plaats van een stuk gereedschap wat een veel strakkere afwerking geeft. Op sommige stukken is het zo dik gedaan dat het meer geboetseerd lijkt. Op deze punten is het Marmoleum te kort afgesneden. Dat men regelmatig te kort heeft afgesneden is bij een doorgang van een deur opening op zolder goed zichtbaar ( zie foto in bijlage ). Hier had men zoveel tekort gesneden dat men het ontstane gat heeft opgevuld met kit en heeft gladgestreken. Ook zitten er op diverse plekken (op buitenhoeken) scheuren (tjes) in het Marmoleum. Deze zijn zo zichtbaar dat je ze niet hoeft te zoeken.*

*3. De luchtbel. Deze heeft de deskundige bij zijn bezoek niet kunnen constateren (zie foto bijlage) echter de deskundige is ervan overtuigd dat deze wel aanwezig is. Door wie en wanneer de inkeping is aangebracht is bij de deskundige niet bekend en de deskundige heeft ook niet waargenomen of iemand dit gedaan heeft tijdens zijn bezoek. Wat de deskundige wel heeft waargenomen is dat de luchtbel onvindbaar was tijdens zijn inspectie. Op deze plek zal onvoldoende lijm zijn aangebracht zodat het materiaal, Marmoleum, geen hechting op de ondervloer heeft en daardoor gaat bollen.'*

Voorts heeft de deskundige de klachten gekwalificeerd als 'ernstig' en gerapporteerd dat herstel niet mogelijk is. Hij heeft daarbij het volgende geschreven:

*'Er is op te veel plaatsen te kort gesneden. Dit kun je niet repareren echter alleen vervangen door nieuw te leggen. Door een aantal banen te gaan vervangen krijg je ontoelaatbaar kleurverschil. Zodat er slechts één oplossing is alles vernieuwen.'*

Bij de vraag welke herstelkosten met deze oplossing gemoeid zijn heeft de deskundige het volgende geschreven:

*'€ 5610 incl. BTW 21% Opnieuw leggen egaliseren lassen en randen kitten + uithalen van Marmoleum en afvoeren = 64,50 x € 15 = € 967,50 + € 100 = € 1067,50 incl. 21% BTW'*

Bij de vraag naar een eventuele nadere toelichting heeft de deskundige nog het volgende geschreven:

*'Gezien de geleverde kwaliteit van afwerken van de Marmoleum-vloer acht de deskundige het niet wenselijk dat reparaties aan deze vloer of het geheel vervangen van de vloer door dezelfde stoffeerder wordt gedaan.'*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Kern van deze klacht is de vraag of de klachten van de consument wat betreft het door de ondernemer geleverde marmoleum gegrond zijn en zo ja, of reparatie nog mogelijk is dat vervanging is aangewezen. Uit de deskundigenrapportage volgt naar het oordeel van de bindend adviseur onmiskenbaar dat dit inderdaad het geval is. De ondernemer heeft de bevindingen van de deskundige niet of nauwelijks betwist en zich feitelijk gerefereerd aan het oordeel van de bindend adviseur. De bindend adviseur acht het oordeel van de deskundige begrijpelijk en navolgbaar en ziet geen aanleiding om van het oordeel dat de vloer niet voor herstel (in de zin van reparatie) in aanmerking komt, maar geheel vervangen moet worden, af te wijken.

2. Daaruit volgt in de eerste plaats dat aan de consument herstelkosten dienen te worden toegewezen (zijnde de kosten van het opnieuw leggen van de vloer). Deze zijn door de deskundige kennelijk begroot op het bedrag van de orderbevestiging van 3 september 2021 (nr. 4374), namelijk € 5.610 incl. btw voor het *'opnieuw leggen egaliseren lassen en randen kitten'*. De deskundige heeft daarbij de orderbevestiging van 24 juli 2021 (nr. 4350) ten bedrage van € 1.815 incl. btw kennelijk over het hoofd gezien. De bindend adviseur is van oordeel dat laatstgenoemde bedrag bij de totale herstelkosten gevoegd dient te worden. Dit te meer omdat dit bedrag verder geen onderdeel van geschil is tussen partijen; ook in het reactieformulier van de ondernemer wordt de overeengekomen prijs van € 7.425 benoemd alsmede het nog openstaande bedrag van € 1.113,75. Het bedrag van € 1.113,75 dat in depot staat is 15% van het totaalbedrag van € 7.425 incl. btw, zoals dat overigens nogmaals (onbetwist) expliciet gevorderd is door de consument in zijn reactie op de deskundigenrapportage.

3. De deskundige heeft voorts voor het *'uithalen van Marmoleum en afvoeren'* een bedrag van € 1.067,50 incl. 21% btw opgenomen (waarvan een bedrag van € 100 voor het afvoeren, en een bedrag van € 15 per m<sup>2</sup> voor het uithalen van marmoleum). De deskundige heeft daarbij het eventueel verwijderen van de egalisatie niet expliciet benoemd. In zijn reactie op het deskundigenbericht heeft de consument opgemerkt dat de herstelkosten niet duidelijk zijn gedefinieerd en dat de kosten voor het verwijderen van de egalisatielaag nog opgeteld moet worden bij het herstelbedrag. De bindend adviseur volgt de consument hierin niet. De bindend adviseur ziet namelijk geen reden om voor de verwijderingskosten een bedrag van meer dan € 15 per m<sup>2</sup> toe te wijzen zoals door de deskundige bepaald. Dit bedrag komt zonder nadere onderbouwing van de zijde van de consument de bindend adviseur niet onredelijk voor. Het bedrag voor *'uithalen van marmoleum en afvoeren'* zal derhalve wel conform de deskundigenrapportage worden toegewezen. Daar dient echter nog bij opgeteld te worden een bedrag voor het aantal vierkante meters behorende bij order 4350 (waarvan onder 2 reeds opgemerkt is dat deze door de deskundige ten onrechte niet verdisconteerd is). Uit de desbetreffende orderbevestiging volgt dat deze betrekking had op een slaapkamer van 20,2 m<sup>2</sup>. Het gaat derhalve om een bedrag van 20,2 x 15 = totaal € 303. Het totale bedrag voor de verwijderingskosten komt daarmee op (€ 1.067,50 + € 303 =) € 1.370,50.

4. De gevorderde wettelijke rente over het totale bedrag van beide orders wordt toegewezen, te berekenen vanaf 14 dagen na 24 september 2021 tot de dag van deze uitspraak. De bindend adviseur acht dit redelijk omdat omgekeerd de consument, bij niet tijdige betaling, krachtens artikel 11 lid 5-8 van de CBW-erkend voorwaarden, zonder verdere ingebrekestelling na 14 dagen na ontvangst van de factuur door de ondernemer wettelijke rente in rekening gebracht mag worden. De factuurdatum wordt bepaald op de datum van aflevering (conform de stellingen van de consument op 24 september 2021). De bindend adviseur acht dit te meer redelijk omdat de ondernemer, zoals de consument nadrukkelijk betoogd heeft, onweersproken en naar het oordeel van de bindend adviseur ten onrechte, voorafgaand aan de levering 85% van de koopsom heeft laten betalen. Dit terwijl de algemene betalingsconditie is: *'betaling bij aflevering'* (dit conform artikel 11 lid 1 van de CBW-erkend voorwaarden alsmede artikel 26 lid 2 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek). De consument ziet dit als een *'aanbetaling'* welke op grond van artikel 5 lid 2 van de CBW-erkend voorwaarden niet meer had mogen bedragen dan 15% van de aankoopsom. Wat daar van zij, de bindend adviseur stelt vast dat het in ieder geval om een *'vooruitbetaling'* ging in de zin van artikel 26 lid 2 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek alwaar geregeld is dat bij een consumentenkoop – waar hier sprake van is – de koper tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs kan worden verplicht. Hoewel dit van regeland recht is, en er derhalve in beginsel bij onderlinge overeenstemming van afgeweken kan worden, is gesteld noch gebleken dat zulks het geval geweest is; de ondernemer heeft in het geheel geen verweer gevoerd tegen het verwijt van de consument dat hij ten onrechte 85% heeft laten betalen voor de levering. Voor het overige leidt dit in deze procedure niet tot enige consequentie, de consument zal zijn klacht hieromtrent desgewenst zelf moeten melden bij CBW-erkend.

5. De ondernemer zal veroordeeld worden tot betaling van de kosten van deze procedure ten bedrage van € 250, alsmede tot betaling van de gevorderde rente over dat bedrag.

6. De bindend adviseur kan niet vaststellen dat de ondernemer verantwoordelijk is voor het verdwijnen van de luchtbel, waarbij opgemerkt wordt dat hij nadrukkelijk niet bevoegd is om te oordelen over de vraag of er sprake is geweest van een strafbaar feit. In dat licht is de bindend adviseur van oordeel dat de gevorderde kosten van het vervangen van de sloten afgewezen moet worden, te meer omdat het afgeven van sleutels en het later vervangen van sloten in beginsel een eigen keuze is. De gevorderde *'vergoeding in verband met strafrechtelijke vervolging'* wordt als niet onderbouwd afgewezen en zal

voorts in de eventuele voortgezette strafrechtelijke procedure die de consument geëntameerd heeft aan de orde gesteld kunnen worden.

7. De gevorderde schadevergoeding voor de tijd dat de consument moet wachten op de oplevering wordt eveneens afgewezen als onvoldoende onderbouwd, waarbij overwogen wordt dat in de schadevergoeding reeds (objectief) voorzien is in de toegekende wettelijke rente over de hoofdsom.

8. De kosten voor de begeleiding door firma [bedrijf gemachtigde] (kennelijk de heer [gemachtigde]) worden afgewezen omdat deze kosten volgens artikel 16 van het toepasselijke reglement (Reglement geschillenregeling wonen) niet voor vergoeding in aanmerking komen.

9. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur conform het voorgaande leidt tot de volgende beslissing.

### **Beslissing**

- de klacht is gegrond;
- aan de consument komt een vergoeding toe wegens herstelkosten zoals begroot door de deskundige te vermeerderen met het bedrag van de order met nummer 4350, en de daarmee corresponderende verwijderingskosten, een en ander te verminderen met het depotbedrag, derhalve een totaal van (€ 5.610 + € 1.067,50 + € 1.815 + € 303, minus € 1.113,75 =) € 7.681,75 incl. btw. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze vergoeding aldus bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 7.681,75 incl. btw;
- de ondernemer betaalt aan de consument de wettelijke rente over het bedrag van € 7.425, te berekenen over de periode van 14 dagen na 24 september 2021 tot aan de datum van deze uitspraak;
- de ondernemer vergoedt aan de consument de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250, te vermeerderen met de wettelijke rente te berekenen over de periode van de dag van betaling tot aan de datum van deze uitspraak;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies;
- al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen;
- het depotbedrag van € 1.113,75 wordt door de stichting aan de consument terugbetaald.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 juni 2022,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur