

Ook vervangende vloer niet goed gelegd: herstel

Partijen:

Consument: de heer [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.

Er heeft op 22 april 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 19 mei 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 de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft het leveren en aanbrengen van een laminaatvloer inclusief ondervloer en plinten.

Standpunt consument

De consument heeft geklaagd over de vloer die in eerste instantie in december 2020 is gelegd. De ondernemer heeft de vloer in augustus 2021 vervangen. Ook over deze vloer is de consument niet tevreden. Bovendien zijn bij het verwijderen van de oude vloer beschadigingen toegebracht aan kozijnen en muren, aldus de consument.

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“dat alles netjes erin komt te liggen na 10 maanden ergernis.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat de (tweede) vloer perfect is opgeleverd en hij wijst erop dat de consument de opleverbon heeft getekend.

Deskundigenrapport

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

“Er zijn 2 delen waar een beschadiging in zit, dit is niet te herleiden hoe dit is gekomen.

Er zijn op 2 plekken delen waar het click-systeem kapot is en dus naden trekt in de vloer (dit is een legfout).

De verstekken in de plint zijn niet strak en kopse kant van de plint zijn niet volgens goed vakmanschap verwerkt (alleen afgezaagd niet op kleur gemaakt).

Verder zijn de dekljsten (platte lijsten in kleur van de vloer) op diverse plekken vergeten te plaatsen.

Ook zijn de hoekprofielen bij de convectorput niet volgens goed vakmanschap verwerkt, de verstekken zijn niet strak.

[...]

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? De laminaatvloer grotendeels opnemen en her leggen met circa 6 nieuwe delen (8 uur werk à € 59.95 = € 479.60), 6 nieuwe delen € 50.00. De plinten verwijderen en nieuw leveren en plaatsen (Mdf plint type Amsterdam 70 mm folie omspannen) 28.8 m = € 203.00.) De dekljsten plat op de vloer vervangen voor nieuwe (16 m dekljst € 50.00.) Profiel rvs plak zwart 10 mm hoek vervangen (€100.00). De totale kosten voor deze werkzaamheden incl. materiaal zijn hierdoor circa € 900.00.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 22 april 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat 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. In reactie op het deskundigenrapport heeft de ondernemer te kennen gegeven de vloer graag te willen herstellen.
3. De consument heeft vervolgens laten weten dat hij liever wil dat de ondernemer de vloer eruit komt halen en dat het betaalde bedrag wordt geretourneerd. Mocht de ondernemer daarmee niet akkoord gaan, dan wil de consument zwart op wit hebben dat hij zijn geld terugkrijgt als de vloer niet correct wordt gelegd.
4. De bindend adviseur stelt vast dat uit het deskundigenrapport volgt dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. Gelet op de oorspronkelijk geformuleerde vordering van de consument (in het inleidend formulier) en gezien het uitdrukkelijke aanbod van de ondernemer, zal de bindend adviseur de ondernemer opdragen de vloer te herstellen conform de bevindingen van de deskundige. Hij dient dit te doen binnen 2 maanden na dit bindend advies. Vanwege de zomerperiode is deze termijn iets langer dan gebruikelijk. Indien de ondernemer binnen deze termijn niet (correct) nakomt, kan de consument direct (schriftelijk) overgaan tot ontbinding van de overeenkomst. In dat geval ontstaan voor partijen verplichtingen tot ongedaan making als bedoeld in artikel 6:271 BW.
5. Voor zover de consument heeft geklaagd over schade aan kozijnen en muren stelt de bindend adviseur vast dat de consument hieraan geen eis (bijvoorbeeld schadevergoeding) heeft gekoppeld. Bovendien is niet vast te stellen of en, zo ja, in hoeverre eventuele schade door de ondernemer is veroorzaakt. Hierbij wijst de bindend adviseur op het deskundigenrapport en de opleverbon.
6. De klacht is gegrond.
7. De kosten van behandeling komen voor rekening van de ondernemer.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert herstelwerkzaamheden uit conform hetgeen is beschreven in het deskundigenrapport, binnen 2 maanden na heden. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
- Komt de ondernemer niet binnen 2 maanden na heden correct na, dan kan de consument de overeenkomst direct schriftelijk ontbinden. In dat geval ontstaan voor partijen verplichtingen tot ongedaan making als bedoeld in artikel 6:271 BW.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,00 aan de consument wegens de kosten van behandeling van dit geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 juni 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur