

## **Niet nogmaals kans voor herstel laminaatvloer, maar schadevergoeding**

### **Partijen:**

#### **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 5 oktober 2022 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op 11 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 laminaatvloer (hierna: de vloer) met toebehoren (onder meer plinten) op de begane grond en de 1<sup>ste</sup> verdieping van de woning van de consument (woonkamer, keuken, hallen en slaapkamers) voor een totaalbedrag van € 5.304,02.

#### **Standpunt consument**

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

*“Zie ingebrekestelling van [gemachtigde consument] met datum 19 november 2021:*

- 1. De plakplinten laten elke keer los, deze hechten niet op de vloer. Veel zijn er inmiddels vastgenageld.*
- 2. De vastgenagelde plinten wijken wegens de ‘wandele vloer’. Deze plinten sluiten niet meer op elkaar aan.*
- 3. De vloer is verschoven. Daardoor hing het laminaat over de convectorput (verwarmingsrooster heen) en is de laminaatvloer in de muur gedrukt.*
- 4. De profielen bij de convectorput zitten niet mooi, dit wegens het afzagen van de vloer.*
- 5. De ondervloer komt bij de convectorput onder de vloer vandaan.*
- 6. De vloer bolt op en zweeft.*
- 7. Plinten en profielen bollen op.*
- 8. Door de plinten kunnen de deuren niet meer goed open. De oplossingen daarvoor zijn ondeugdelijk.*
- 9. Diverse plinten laten los, vermoedelijk door de bewegende vloer.*
- 10. In de keuken is een zaagsnede zichtbaar.*
- 11. Er zijn klodders kit zichtbaar in de hal.*

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

*“Inmiddels verwacht ik wel een financiële tegemoetkoming. Voor meer dan € 5.000 verwacht je een vloer waarvoor je je niet hoeft te schamen en dat is wel het geval.”*

De gemachtigde van de consument heeft haar standpunt in een aanvullende brief nader verduidelijkt. Deze brief luidt, voor zover van belang, als volgt:

*“(…)*

*Mijn cliënte is alle vertrouwen in de ondernemer verloren en wenst de ondernemer niet nogmaals de kans te bieden. De ondernemer heeft vergeefs geprobeerd de klacht op te lossen. Daarna heeft de ondernemer meermaals de schijn gewekt dat deze klacht serieus genomen wordt, om er vervolgens absoluut niks mee te doen. Mijn cliënte wenst niet langer dat de ondernemer nog bij haar aan het werk gaat.*

*Mijn cliënte meent dat de gesloten overeenkomst (gedeeltelijk) is ontbonden per brief van 19 november 2021. De vraag aan uw commissie is hoe die ontbinding vorm te geven. Mijn cliënte verwacht een financiële tegemoetkoming die recht doet aan de aanwezige problemen met de vloer. Indien herstel voordeliger is dan een nieuwe vloer leggen, dan acht mijn cliënte het rechtvaardig dat de ondernemer de kosten van herstel betaalt. Indien herstel (economisch gezien) niet mogelijk is dan acht mijn cliënte volledige ontbinding wenselijk. Zij wenst dan de aankoopsom/aanneemsom van de vloer terug te krijgen. Zij zal dan een andere partij vragen om een deugdelijke vloer te realiseren.*

*In beide gevallen wenst mijn cliënte haar schade vergoed te krijgen. Die bestaat uit de kosten van het ontruimen van de woning (verhuiskosten), verblijfskosten gedurende werkzaamheden en het opnieuw inrichten van de woning. Tevens meent mijn cliënte dat de vrije dagen die zij op moet nemen om de werkzaamheden te kunnen coördineren gekwalificeerd kunnen worden als schade. Zij verzoekt uw commissie om daar een bedrag toe op te nemen.  
(...)"*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

*"Alle klachten die consument benoemt zijn er geweest, maar volgens onze gegevens zijn alle klachten opgelost en de correspondentie van consument, die wij bijvoegen, bevestigt dit. Naar aanleiding van de bevestiging van consument dat alle klachten zijn opgelost hebben wij van consument verder geen bericht meer ontvangen. Wij hebben wel een brief van haar gemachtigde ontvangen echter deze is niet bereikbaar voor ons gebleken. Een aantal foto's zijn al ingebracht van voordat wij de vloer zijn wezen herstellen. Omdat de klachten relatief eenvoudig op te lossen zijn maken wij graag een afspraak met de consument om de nog lopende gebreken te herstellen."*

Daarnaast heeft de ondernemer nog het volgende opgemerkt:

*"Als de klachten, zoals nu blijkt, nog steeds bestaan is het naar onze mening nog (plaatselijk) te herstellen en hoeft de vloer niet te worden vervangen en is er geen sprake van ontruiming, opslag en overige kosten."*

### **Deskundigenrapportage**

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

*"(...)*

#### **2b Situering klachten**

*Waar in de ruimte(n) bevinden zich de klachten? Huiskamer, keuken, hal, slaapkamers en overloop.  
(...)*

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

- In de huiskamer is de vloer met geen of onvoldoende dilatieruimte gelegd. De vloer ligt bij de voorgevel strak tegen de wand (foto). Als gevolg is de vloer uit gaan zetten richting de achtergevel en is de vloer onder de plint vandaan gekomen (foto). De vloer dien met een multitool bij de voorgevel vrijgemaakt worden. Het paneel wat onder de plint vandaag komt dient vervangen te worden. Hiervoor dient echter wel het laminaat in de gehele keuken opgenomen en herlegd te worden.*
- Bij de convector is de plint onnodig onderbroken (foto). Deze had doorlopend over de convector geplaatst kunnen worden. Ook is het hoekprofiel voor de afwerking van het laminaat bij de convector in delen geplaatst waarbij de naad niet goed aansluit (foto). De lengtes van het betreffende hoekprofiel zijn echter 3.00 mtr. Hierdoor zou het grootste deel uit één deel gelegd kunnen worden waarbij een stukje van maximaal op een onopvallende plaats aan de zijkant aangelegd. Dat is beter als dat er in het midden en in de loop een naad in het hoekprofiel wordt aangehouden.*
- In de hal is er een paneel waarbij de verbinding is gebroken. Hierdoor ontstaat er, bij belasting van het paneel, hoogteverschil met het aangrenzende paneel. Dit is hoogstwaarschijnlijk het gevolg van een niet vlak deel in de plavuizen ondervloer. De ondernemer heeft deze ondervloer echter goed bevonden om op te werken. De vloer in de hal dient opgenomen en herlegd te worden waarbij de ondervloer vlak gemaakt moet worden en het kapotte paneel vervangen.*
- In de hal is langs een ronde wand een zgn, flexibele plint geplaatst. Deze zit scheef en los (foto). Deze plint is rond te buigen en heeft een aan te passen hoogte van 7, 9 en 12 cm. Hoewel de overige plinten 7 cm hoog zijn is deze flexibele plint op de maximale hoogte gehouden van 12 cm. Deze plint dient vervangen te worden. Voorts is er bij de mat, aansluitend op de flexibele plint een hoekprofiel geplaatst. Dit hoekprofiel is recht afgezaagd i.p.v. volgend met de plint (foto). Dit profiel dient eveneens vervangen te worden.*
- Bij de kast in de hal is de plint te dik t.o.v. de afstand van de deur tot de plint. Hierdoor kan de deur niet helemaal geopend worden, de deur loopt klem op de plint (foto). Hier dient de plint vervangen te worden en ter plaatse van de deur schuin in een spievorm afgezaagd. De plint dient dan wel geschilderd te worden.*

- Op de overloop, in de doorloop naar een slaapkamer, heeft beweging in het laminaat gezeten. Dit is inmiddels verdwenen, maar kan terugkomen bij een hogere relatieve luchtvochtigheid. De oorzaak hiervan is gelegen in het feit dat het laminaat in alle vertrekken is doorgelegd (foto). Volgens de algemeen geldende legvoorschriften voor laminaat dient de vloer bij de deuren onderbroken te worden en afgewerkt met een dilatatieprofiel. Het valt te adviseren om de laminaatvloer bij de 3 deuren door te zagen en dilatatiestrippen aan te brengen.

- De slaapkamerdeuren konden niet open, omdat, net als in de hal, de plint te dik was t.o.v. de afstand van de deur tot de plint. Dit is opgelost door ter plaatse een stuk dunnere plint aan te brengen. Dit is esthetisch de minst fraaie oplossing. Beter kan er een nieuwe plint worden aangebracht waarbij deze achter de deur schuin in spievorm wordt afgezaagd. Daarna dient de plint geschilderd te 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: Het aanbrengen van de vloer alsmede de afwerking is niet volgens goed vakmanschap uitgevoerd.

#### **5. Herstel/vervanging**

Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee

Zo ja, op welke manier? Vervangen diverse plinten, delen laminaat en strippen.

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?  
Als omschreven bij 3.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 1.070,31

8 manuren á € 60,00	€ 480,00
2 pak laminaat á € 62,38	€ 124,76
2 Flexibele plint á € 73,00	€ 146,00
10 MDF plint á € 16,68	€ 166,80
3 Hoekprofiel brons € 39,95	€ 119,85
2 Hoekprofiel zilver € 16,95	€ 33,90

(...)"

#### **Overwegingen en beoordeling**

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een laminaatvloer in haar woning 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. Het geschil tussen partijen spitst zich toe op de vraag of de door de consument gestelde gebreken zijn veroorzaakt door het ondeugdelijk leggen van de vloer door de ondernemer of door een aan de ondernemer toe te rekenen oorzaak. De consument stelt zich op het standpunt dat de ondernemer tekort is geschoten in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst, omdat de laminaatvloer niet aan de overeenkomst beantwoordt. De laminaatvloer is volgens de consument namelijk ondeugdelijk gelegd c.q. afgewerkt en bevat de nodige gebreken. In aansluiting daarop stelt de consument zich op het standpunt dat de ondernemer - ondanks dat zij daartoe in gebreke is gesteld - heeft nagelaten tot herstel over te gaan, zodat zij in verzuim is komen te verkeren. Om die reden is de consument van oordeel dat zij de overeenkomst op goede gronden gedeeltelijk heeft ontbonden voor zover het betreft het deel dat ziet op de door de ondernemer ondeugdelijk verrichte werkzaamheden en/of ondeugdelijk geleverde materialen en dat zij terecht aanspraak maakt op een schadevergoeding.

Beantwoordt de vloer aan de overeenkomst?

3. De vraag die eerst beantwoord moet worden, is of de geleverde laminaatvloer aan de overeenkomst beantwoordt. Op grond van het bepaalde in artikel 7:17 lid 1 BW dient de afgeleverde (gekochte) zaak aan de overeenkomst te beantwoorden, wat volgens het tweede lid van dat artikel niet het geval is 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. In ieder geval mag de koper verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit, die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen. Artikel 7:18 lid 3 BW bepaalt verder dat indien in geval van een consumentenkoop de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, dit gelijk wordt gesteld aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst.

4. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 5 oktober 2022 ter plaatse is geweest om de laminaatvloer te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De bindend adviseur neemt de bevindingen en conclusies van de deskundige over en volgt deze. Die bevindingen en conclusies zijn namelijk inzichtelijk gemotiveerd en toegelicht. Geen van partijen heeft hier bovendien een andersluidend rapport tegenover gezet (vergelijk artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De ondernemer heeft niet betwist dat sprake is van de door de deskundige in zijn deskundigenrapport genoemde gebreken. De bindend adviseur neemt daarom als vaststaand aan dat die gebreken zich inderdaad voordoen. Het oordeel van de deskundige dat het aanbrengen van de vloer alsmede de afwerking daarvan niet volgens goed vakmanschap is uitgevoerd, is ook niet betwist door de ondernemer. Daarmee staat vast dat de laminaatvloer niet aan de overeenkomst beantwoordt en de ondernemer toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de werkzaamheden.

#### Gedeeltelijke ontbinding of herstel?

5. Nu vaststaat dat de laminaatvloer niet aan de overeenkomst beantwoordt, kan de consument herstel, vervanging, ontbinding of prijsvermindering eisen. In dit geval heeft de consument gekozen voor prijsvermindering (gedeeltelijke ontbinding). Op grond van artikel 7:22 lid 2 BW ontstaat de in lid 1 van dat artikel genoemde bevoegdheid tot prijsvermindering pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevergd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting als bedoeld in artikel 7:21 lid 3 BW. In artikel 7:21 lid 3 BW is bepaald dat de verkoper binnen redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper zijn verplichtingen tot (in dit geval) herstel of vervanging moet nakomen.

6. De ondernemer stelt zich op het standpunt - zo begrijpt de bindend adviseur - dat zij nog de gelegenheid moet krijgen om de gebreken te herstellen. Dat standpunt deelt de bindend adviseur niet. De consument stelt dat de ondernemer, hoewel zij daartoe in voldoende mate in de gelegenheid is gesteld, de gebreken niet (naar behoren) heeft hersteld. Dit is door de ondernemer niet, althans onvoldoende gemotiveerd, weersproken. Bovendien blijkt uit de tussen partijen gevoerde correspondentie dat de gemachtigde van de consument de ondernemer bij brief van 19 november 2021 nogmaals in de gelegenheid heeft gesteld om de daarin concreet genoemde gebreken te herstellen. Dat heeft de ondernemer nagelaten. De ondernemer heeft opgemerkt dat zij deze brief wel heeft ontvangen, maar dat de gemachtigde van de consument niet bereikbaar is gebleken. De bindend adviseur ziet echter niet in waarom dat de ondernemer ervan zou (mogen) weerhouden om tot herstel over te gaan. De bindend adviseur gaat er dan ook vanuit dat de ondernemer niet heeft voldaan aan haar verplichting om de (af)geleverde zaken binnen een redelijke termijn te herstellen als bedoeld in artikel 7:21 lid 3 BW. Er bestaat geen grond om de ondernemer nogmaals een gelegenheid voor herstel te geven.

7. Uit het voorgaande volgt dat de consument terecht een beroep heeft gedaan op prijsvermindering (gedeeltelijke ontbinding) voor zover het betreft dat deel van de overeenkomst dat ziet op de gebreken en het niet deugdelijk verrichte werk, zoals genoemd in het deskundigenrapport.

#### Gevolgen prijsvermindering (gedeeltelijke ontbinding)

8. Over de gevolgen die de gedeeltelijke ontbinding in dit geval met zich brengt, overweegt de bindend adviseur het volgende.

9. Een ontbinding bevrijdt de partijen van de daardoor getroffen verbintenissen. Voor zover deze al zijn nagekomen, blijft de rechtsgrond voor deze nakoming in stand, maar ontstaat voor partijen een verbintenis tot ongedaanmaking van de al door hen ontvangen prestaties. Sluit de aard van de

prestatie uit dat zij ongedaan wordt gemaakt, dan treedt daarvoor een vergoeding in de plaats ten belope van haar waarde op het tijdstip van de ontvangst (artikel 6:272 lid 1 BW). Artikel 6:272 lid 2 BW bepaalt dat als de prestatie niet aan de verbintenis heeft beantwoord, deze vergoeding wordt beperkt tot het bedrag van de waarde die de prestatie voor de ontvanger op dit tijdstip in de gegeven omstandigheden werkelijk heeft gehad.

10. De ondernemer kan de door haar verrichte werkzaamheden niet meer ongedaan maken. Dat betekent dat daarvoor een vergoeding moet worden bepaald. Aangezien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst waar het betreft de in het deskundigenrapport genoemde gebreken, zal die vergoeding met toepassing van artikel 6:272 lid 2 BW moeten worden vastgesteld op de waarde die de verrichte werkzaamheden werkelijk voor de consument hebben gehad. Dat is niet de economische waarde van die werkzaamheden, maar de subjectieve waarde voor de consument.

11. In het deskundigenrapport zijn de herstelkosten begroot op een bedrag van € 1.070,31. Dit betekent dat de economische waarde van de door de ondernemer verrichte werkzaamheden kan worden bepaald op het totale factuurbedrag van € 5.304,02, verminderd met de herstelkosten van € 1.070,31, dus op een bedrag van € 4.233,71. Zoals hiervoor is overwogen, is die economische waarde niet de waarde die de werkzaamheden werkelijkheid hebben gehad voor de consument. De bindend adviseur neemt hierbij in aanmerking dat de consument al geruime tijd wordt geconfronteerd met een vloer, die op belangrijke punten niet deugdelijk is uitgevoerd. Verder wordt als vaststaand aangenomen dat dit bij de consument heeft geleid en nog altijd leidt tot overlast, ergernis en ongenoegen, wat voor haar de werkelijke waarde van de verrichte werkzaamheden beperkt. Bovendien weegt mee dat de consument opnieuw herstelwerkzaamheden zal moeten laten uitvoeren, wat opnieuw leidt tot overlast, ongemak en kosten. Gezien het voorgaande zal de bindend adviseur de werkelijke waarde van de werkzaamheden daarom naar redelijkheid en billijkheid bepalen op 70% van de economische waarde, te weten op een bedrag van 3.712,81 (inclusief btw).

12. Het door de consument terug te ontvangen deel van de aankoopsom wordt dan ook begroot op € 5.304,02 - € 3.712,81 = € 1.591,21 (inclusief btw). De eis van de consument zal tot dit bedrag worden toegewezen.

#### Schadevergoeding

13. Mede gelet op wat hiervoor is overwogen, ziet de bindend adviseur geen aanleiding om nog een (separate) schadevergoeding toe te wijzen ten aanzien van de door de consument gestelde kosten van het ontruimen van de woning, de verblijfs- en inrichtingskosten en opgenomen/op te nemen vrije dagen. Dit geldt te meer, omdat de inhoud van het deskundigenrapport daarvoor geen aanknopingspunten biedt en de consument deze posten in het geheel niet heeft onderbouwd.

#### Conclusie

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

15. 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 koopovereenkomst tussen partijen is/wordt gedeeltelijk ontbonden, voor zover het betreft dat deel van de overeenkomst dat ziet op de gebreken en het niet deugdelijk verrichte werk, zoals genoemd in het deskundigenrapport;
- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies aan de consument te betalen:
  - ✓ € 1.591,21 wegens gedeeltelijke terugbetaling koopsom;
  - ✓ € 250,00 wegens kosten van behandeling.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 5 december 2022,