

Herstel verkeerde parketvloer conform afspraak, geen schadevergoeding

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 24 juni 2022 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op 13 juli 2022 een rapport is opgemaakt. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken, het deskundigenrapport en de reacties van partijen op/naar aanleiding van de door hem gestelde (aanvullende) vragen. 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 parketvloer (hierna: de vloer) met toebehoren (onder meer plinten) op de begane grond en de 1^{ste} verdieping van de woning van de consument (woonkamer, (bij)keuken en hal) voor een totaalbedrag van € 5.343,42.

Standpunt consument

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

“Verkeerd aanleveren en leggen van een parketvloer (niet bestelde vloer geleverd en gelegd). Op voorstel van [ondernemer] zijn we akkoord gegaan om het parket opnieuw te schuren en te behandelen, echter hierdoor:

Vermindering van kwaliteit, door de extra schuurbeurt, waardoor de levensduur van de vloer bekort wordt (minder schuurbeurten mogelijk),

Goed kleureffect niet bereikt (resultaat komt niet overeen met uitgevoerde kleurproef),

Geschraapt plankeffect verdwenen,

Parket niet overal goed verlijmd,

Veel hinder en ongemak ervaren door aanpak [ondernemer].”

De consument heeft verder, voor zover van belang, nog het volgende opgemerkt:

“De door [ondernemer] ingeschakelde deskundige gaf tijdens het maken van de kleurproef aan dat het door ons bestelde kleureffect achteraf niet kan worden nagemaakt. Gerookte effect van de bestelde vloer is enkel in fabrieksomstandigheden te verkrijgen. Oplossing was en is een geheel nieuwe vloer. Dit is een grote klus en voor beide partijen niet wenselijk. Daarom akkoord gegaan met het aanbod om de vloer te schuren en kleuren. Er is een kleurproef gemaakt en wij zijn akkoord gegaan met het uitvoeren van de werkzaamheden. Het resultaat komt echter niet overeen met de kleurproef. Het komt niet in de buurt van de uitgekozen vloer en ook niet met het resultaat van de kleurproef (we hebben voorbeeldplanken, etc.)”

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

“We kunnen niets anders dan het resultaat accepteren vanwege mogelijke schade aan de vloerverwarming bij verwijderen en opnieuw leggen van het gewenste en bestelde parket. Wij menen dat daarvoor een financiële compensatie tenminste op zijn plaats is. Voor verdere onderbouwing zie alle correspondentie met [ondernemer].”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Het is de verantwoordelijkheid van de consument om de levering te controleren op juistheid. Als tijdens de levering was geconcludeerd dat de verkeerde kleur vloer geleverd was, had [ondernemer] direct met een passende oplossing kunnen komen. De consument kwam pas tot de ontdekking dat de vloer afweek van het showboard dat ze in de showroom gezien hadden nadat bijna de hele vloer al gelegd was. Daar het vervangen van een verlijmd houten vloer zeer belastend is voor de consument is aangeboden om de vloer licht aan te schuren en te oliën met dezelfde olie die in de fabriek wordt gebruikt. De consument is hiermee akkoord gegaan nadat er tweemaal een kleurproef is gedaan. Aangezien de vloer slechts licht is aangeschurd, zodat de olie overal gelijkmatig intrekt en niet vlekt, is er geen sprake van dat de levensduur is gehalveerd. Dat het resultaat van de hele vloer niet 100% overeenkomt met de kleurproef en showboard is vanzelfsprekend aangezien hout een natuurproduct

is waarbij elke plank anders reageert op de behandeling/olie. Daarnaast kan het niet vergeleken worden met een showboard dat al langere tijd in een showroom hangt en aan licht is blootgesteld. Ondanks dat de consument twijfelden over het eventuele eindresultaat, is de consument toch doorgeslagen met het laten uitvoeren van de werkzaamheden waardoor ze akkoord hebben gegeven voor de klachtoplegging en het recht op compensatie vervalt (zie bijlage). Tenslotte heeft de consument de opleverbon voor het oliën van de vloer ondertekend.

De ondernemer heeft verder, voor zover van belang, nog het volgende opgemerkt:

“De wens van de consument gaat tegen de afspraken in die zijn gemaakt voordat de werkzaamheden werden uitgevoerd. De consument was ervan op de hoogte en mee akkoord dat er niet meer over een compensatie onderhandeld kan worden als de consument de geboden oplossing accepteert. Aangezien de consument de werkzaamheden heeft laten uitvoeren, zijn ze akkoord gegaan met de voorwaarden dat er niet meer om compensatie onderhandeld kan worden. Zie bijlage.”

Deskundigenrapportage

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

(...)

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

Consument heeft aan de hand van een stalenbord een gerookte vloer uitgezocht (foto 1). Op dit stalenbord was een verkeerde sticker aangebracht, waardoor er een wit geoliede vloer is geleverd (foto 2). Dit is door de ondernemer erkend en aangeboden om de vloer in kleur te oliën. Hiervan is een proef gemaakt met 3 kleuren (foto 3). Aan de hand van de keuze van de consument heeft de ondernemer de vloer marginaal geschuurd. Dit is vastgesteld aan de hand van de nog aanwezige vellingkant, de schuine kant aan de rand van het paneel. Indien er veel was vanaf geschuurd, zou de vellingkant niet meer aanwezig zijn. Dit schuren zal geen invloed hebben op de levensduur van de vloer. De vloer kan in de toekomst gewoon nogmaals licht worden opgeschuurd. Hoewel de vloer donkerder is geworden met het oliën ontbreekt nog steeds de uitstraling van een gerookte vloer. Bij het roken wordt het hout blootgesteld aan ammoniakgassen waardoor het van nature in eikenhout aanwezige looizuur het hout de gerookte uitstraling krijgt. Dit is uitsluitend fabrieksmatig uit te voeren, daar de ammoniakgassen schadelijk zijn. Ter plaatse wordt het dan ook nooit uitgevoerd. De vloer is netjes geschuurd en geolied echter kan een kleur altijd iets afwijken een geolied proefstukje. Omdat het een rustieke vloer betreft zitten er donkere en lichtere panelen welke er elk ook weer anders uit zullen zien na het schuren en oliën (foto 4 en 5). Voorts zijn er op 3 plaatsen holle delen waargenomen waar de vloer niet volledig vastligt op de dekvloer. Dit is in hoofdzaak bij de verdeelkast voor de vloerverwarming onder de trap en bij de mat bij de voordeur en de achterdeur. Dit is niet ongebruikelijk. Als de vloer daar iets ongelijk is zal het paneel niet helemaal hechten op de ondergrond. Bij een vol vlak verlijmd lamelparket is dit toegestaan tot 1/3 van oppervlakte mits verdeeld dus niet in een cluster. Dit laatste is niet het geval.

(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? De vloer ligt volvlak verlijmd en heeft heel veel impact om te verwijderen.

Tevens zou dat veel risico met zich meebrengen op beschadigen van de leidingen van de vloerverwarming.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? De beste oplossing is reeds uitgevoerd. Hoewel de vloer niet conform het monsterbord is geleverd is deze netjes en zorgvuldig geschuurd en geolied. Dit overeenkomstig de vooraf gemaakte afspraken. (...)

Overwegingen en beoordeling

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een parketvloer in zijn 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).

Het geschil

2. De consument stelt zich op het standpunt dat de ondernemer tekort is geschoten in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst, omdat de parketvloer - ook na uitgevoerde herstelwerkzaamheden - niet aan de overeenkomst beantwoordt. In reactie op door de bindend adviseur gestelde vragen heeft de consument zijn standpunt verder verduidelijkt. De consument heeft aangevoerd dat de door de ondernemer uitgevoerde herstelwerkzaamheden ondeugdelijk zijn uitgevoerd en dat de ondernemer niet binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast tot herstel is overgegaan. Op grond van het bepaalde in artikel 7:22 lid 1, sub b BW, meent de consument daarom recht te hebben op prijsvermindering in evenredigheid met de mate van afwijking van het overeengekomene. De consument licht toe dat hij de ondernemer de mogelijkheid heeft gegeven om de vloer deugdelijk te herstellen. Volgens de ondernemer was herstel mogelijk door de vloer te schuren en te oliën. Volgens de consument heeft de vloer alsnog een gelige uitstraling, waar hij juist niet naar op zoek was. Voor aankoop van de onderhavige vloer had de consument een eikenhouten vloer, die een gelige uitstraling kreeg. Om die reden heeft hij bewust gekozen voor een eikenhouten vloer met een blijvende bruinige uitstraling, te weten - op advies van de ondernemer - een gerookte eikenhouten vloer. Na uitvoering van de herstelwerkzaamheden heeft de huidige vloer opnieuw een gelige uitstraling gekregen. Aangezien de vloer niet de gewenste uitstraling heeft, zoals partijen waren overeengekomen, is de consument van oordeel dat een prijsvermindering naar evenredigheid passend is.

3. Daarnaast stelt de consument zich op het standpunt dat hij schade heeft geleden als bedoeld in artikel 7:24 BW. Hij wenst een compensatie op grond van de redelijkheid en billijkheid, omdat de ondernemer niet adequaat heeft gehandeld. Volgens de consument heeft hij steeds het initiatief moeten nemen, wat veel tijd en energie heeft gekost. Na het leggen van de vloer heeft hij de benedenverdieping niet ingericht, omdat de vloer hersteld moest worden. Daardoor heeft hij enkele weken enkel op de bovenverdieping geleefd, waardoor hij beneden niet kon koken of televisie kon kijken, aldus de consument.

Non-conformiteit

4. De bindend adviseur stelt voorop dat 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.

5. 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 heeft te gelden dat de geleverde vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt. Tussen partijen is namelijk ook niet in geschil dat de consument aan de hand van het getoonde showbord heeft gekozen voor een gerookte vloer, terwijl de ondernemer - vanwege een onjuiste sticker op het showbord - een wit geoliede vloer heeft geleverd en gelegd. Dat het showbord slechts bij wijze van aanduiding is getoond aan de consument zonder dat de vloer daaraan behoefde te voldoen, is door de ondernemer niet gesteld en/of onderbouwd. Door tot herstel over te gaan, heeft de ondernemer bovendien erkend dat vloer niet aan de overeenkomst beantwoordde.

Prijsvermindering?

6. Als de parketvloer niet aan de overeenkomst beantwoordt, kan de consument herstel, vervanging, ontbinding of prijsvermindering eisen. Uit de stellingen en overgelegde stukken blijkt dat de consument in dit geval heeft gekozen voor herstel van de parketvloer. Ondanks de door de ondernemer uitgevoerde herstelwerkzaamheden meent de consument aanspraak te kunnen maken op prijsvermindering. 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 koper niet gevegd 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.

7. De bindend adviseur volgt de consument niet in zijn stelling dat hij nog aanspraak kan maken op prijsvermindering. Dat zal hierna worden toegelicht.

8. De ondernemer heeft de consument aangeboden om tot herstel over te gaan door de vloer te schuren en deze vervolgens in (de door de consument gewenste) kleur te oliën. Voordat daartoe is overgegaan, zijn er kleurproeven uitgevoerd waaruit de consument een keuze heeft gemaakt. De consument is vervolgens akkoord gegaan met het door de ondernemer gedane aanbod. Op of omstreeks 2 september 2021 zijn de herstelwerkzaamheden uitgevoerd. Kort vóór 2 september 2021 (namelijk op 31 augustus 2021) heeft de dochter van de consument (die op dat moment namens consument het woord voerde) via WhatsApp gecorrespondeerd met de heer [medewerker ondernemer](operationeel directeur van/bij de ondernemer). Twee van haar berichten aan [medewerker] luiden, voor zover van belang, als volgt:

“Beste [medewerker], ten eerste heel fijn dat er nu toch een oplossing komt. Ik moet wel eerlijk zeggen dat de vloer zeker niet in de buurt komt van de vloer die mijn ouders uitgezocht hebben. Voor mijn ouders is het echter niet te doen om nog langer op een passende oplossing te wachten. De hele bovenste laag moet ook worden afgeschuurd, dat halveert de levensduur van de vloer. Ik hoop ook dat er in dit opzicht nog gezocht wordt naar oplossingen. Bedankt voor alle moeite tot nu toe. (...)”

“Trouwens ik begrijp nu dat mijn ouders 2 dagen niet op de vloer kunnen en daarna 14de niet mogen leven op de vloer. Dat houdt in dat ze 14 dagen niet in huis kunnen. Hoe ziet u dat?”

Daarop heeft [medewerker], voor zover relevant, als volgt geantwoord:

“Het is niet zo dat er niet op de vloer gewoond kan worden. De eerste 14 dagen moet wel voorzichtig gedaan worden met water en andere vloeistoffen omdat de olie moet inharden.

Het idee dat de levensduur van de vloer gehalveerd wordt is gelukkig niet correct. Het is een nieuwe vloer die licht aangeschuurd moet worden zodat de olie overal gelijkmatig intrekt en niet vlekt.

Als u niet tevreden bent met het resultaat van de proef is het beter de vloer niet te laten behandelen. Dan moeten we zoeken naar een andere oplossing. Als u deze oplossing accepteert kunnen we niet meer onderhandelen over een compensatie. Wij geven meer uit aan deze herstelwerkzaamheden dan de kostprijs van de vloer omdat dit het minst belastend is voor uw ouders. Maar als u daar niet tevreden over bent moeten we dit denk ik niet doen. Uiteraard moet dit dan wel besloten worden voor de werkzaamheden worden uitgevoerd. (...)”

9. De bindend adviseur wijst verder op (een deel van) de inhoud van het inleidend (vragen)formulier, waarin de consument aangeeft dat de door de ondernemer ingeschakelde deskundige bij het maken van de kleurproef te kennen heeft gegeven dat het door de consument bestelde kleureffect achteraf niet kan worden nageemaakt en dat dat effect alleen in fabrieksomstandigheden te bereiken is (vergelijk wat hiervoor is vermeld onder “Standpunt consument”).

10. Uit het voorgaande volgt dat, voordat de consument akkoord is gegaan met het door de ondernemer gedane herstelaanbod:

- hij op de hoogte was van het feit dat de door hem gewenste kleur / het door hem gewenste kleureffect niet bereikt kon worden met de door de ondernemer voorgestelde werkzaamheden;
- door hem is onderkend dat het resultaat van de uitgevoerde kleurproef niet overeenkomt met (zelfs “niet in de buurt komt van”) de kleur/het kleureffect van de door hem uitgezochte vloer; en
- de ondernemer hem om die reden - en vanwege het eerdere verzoek van de consument om een financiële compensatie - in overweging heeft gegeven om niet op haar herstelaanbod in te gaan en samen te zoeken naar een andere oplossing, mede gelet op de met het herstel gemoeide aanzienlijke kosten (hogere kosten dan de kostprijs van de vloer).

11. Door het herstelaanbod van de ondernemer onder die omstandigheden tóch te accepteren, hebben partijen naar het oordeel van de bindend adviseur ter zake van het herstel van de vloer aanvullende afspraken gemaakt. Uit de inhoud van het deskundigenrapport blijkt niet dat de

ondernemer deze afspraken niet of niet deugdelijk is nagekomen. Daartoe wordt het volgende overwogen.

12. De deskundige is op 24 juni 2022 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 13 juli 2022. De motivering en conclusies van dat deskundigenrapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (vergelijk 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.

13. De deskundige heeft geoordeeld dat - anders dan de consument aanvoert - het feit dat de vloer door/namens de ondernemer is geschuurd geen invloed zal hebben op de levensduur van de vloer. Dat heeft de deskundige vastgesteld aan de hand van de nog aanwezige vellingkant (de schuine kant aan de rand van het paneel). De consument heeft nog aangevoerd dat het parket niet overal goed is verlijmd. Op dat punt oordeelt de deskundige dat er op 3 plaatsen holle delen zijn waargenomen, in hoofdzaak bij de verdeelkast voor de vloerverwarming onder de trap en bij de mat bij de voordeur en de achterdeur. Volgens de deskundige is dat niet ongebruikelijk en is dit - bij vol verlijmd lamelparket - tot 1/3^e van de oppervlakte toegestaan, mits verdeeld en dus niet in een cluster. Volgens de deskundige is van dat laatste geen sprake. De deskundige heeft verder geoordeeld dat de vloer netjes is geschuurd/geolied en dat de kleur van de vloer altijd iets kan afwijken van de kleur van een geolied proefstukje. De deskundige heeft niet geoordeeld dat de/het door hem geconstateerde kleur/kleureffect van de vloer, gelet op de uitgevoerde kleurproef, niet aanvaardbaar is.

14. De deskundige is tot de conclusie gekomen dat de beste oplossing reeds is uitgevoerd, een en ander overeenkomstig de vooraf door partijen gemaakte afspraken. De bindend adviseur volgt de deskundige daarin. Gelet op wat hiervoor is overwogen en het feit dat de bindend adviseur beslist naar redelijkheid en billijkheid, zal de door de consument geëiste prijsvermindering worden afgewezen.

Schadevergoeding

15. Ook de door de consument geëiste schadevergoeding zal worden afgewezen. De bindend adviseur begrijpt het standpunt van de consument zo dat hij stelt dat er sprake is van door hem gederfd woongenot. De bindend adviseur neemt als vaststaand aan dat de gang van zaken met betrekking tot het herstel van de vloer bij de consument tot/het de nodige overlast/ongenoegen heeft geleid. Zulk ongenoegen hoort in het algemeen bij de deelname aan het maatschappelijk verkeer. Elke wanprestatie zal namelijk in meer of mindere mate ongenoegen tot gevolg hebben. Voor een vergoeding van immateriële schade is op grond van artikel 6:106 onder b BW echter pas plaats als de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast. Daarvoor is meer vereist dan het ongenoegen dat de consument naar voren brengt.

Conclusie

16. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

17. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

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