

Onvoldoende aanbod ondernemer na onvolledige informatie noodzaak ondervloer

### **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 door deskundige [deskundige]. De deskundige heeft op 17 januari 2023 een rapport opgemaakt, dat aan het digitaal dossier is toegevoegd.

Omdat partijen in de eerdere fases van de procedure geen overeenstemming hebben kunnen bereiken is het geschil voorgelegd aan de bindend adviseur. Na kennisname van het dossier heeft de bindend adviseur een aantal aanvullende vragen gesteld aan partijen. Partijen hebben op de vragen van de bindend adviseur gereageerd. Daarop heeft de bindend adviseur partijen laten weten zich voldoende geïnformeerd te achten en een beslissing in het geschil te zullen nemen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

Datum overeenkomst: 16 oktober 2021.

Inhoud overeenkomst: Het leveren en leggen van een klik PVC Visgraat vloer voor een prijs van € 4.927,71 (minus kleine verrekening in verband met afwijkende maatvoering).

De klacht is op 5 januari 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De vloer ligt op plekken niet gelijk op de ondervloer. Wellicht is de ondervloer niet geschikt om direct de vloer daarop te leggen. In dat geval had de ondernemer de consument daarop moeten wijzen en een ondervloer moeten adviseren. De consument had dat advies dan opgevolgd.

De consument eist:

Kosteloze en schadevrije plaatsing van een spaanplaten ondervloer of geld terug.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Dat de ondervloer niet gelijk is, is de verantwoordelijkheid van de consument. Niettemin is de ondernemer bereid kosteloos de vloer opnieuw te leggen. De kosten van de ondervloer zijn overigens voor rekening van de consument.

### **Deskundigenrapportage**

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

Een klik PVC vloer behoort niet op een bewegende basis vloer geplaatst worden. De oplossing bestaat uit het plaatsen van een spaanplaten ondervloer geschroefd over de bestaande houten basisvloer, alsmede het opnieuw leggen en plaatsen van vloer en plinten. De kosten hiervoor bedragen € 1.200 voor de ondervloer en € 300,- voor het inkorten van de deuren, plaatsen profielen en klein materiaal, alles exclusief de kosten voor het opnieuw leggen van de vloer.

### **Overwegingen en beoordeling**

In dit geschil staat niet langer ter discussie dat de vloer niet zonder een deugdelijke ondervloer gelegd had mogen worden. De basisvloer in de woning van de consument, die dateert uit 1951, is daarvoor niet geschikt. Ook de ondernemer heeft uiteindelijk erkend dat de vloer in de oorspronkelijk staat niet geschikt is om zonder ondervloer een dergelijke vloer te leggen.

Achteraf bezien is het ongelukkig te noemen dat de ondernemer de consument niet duidelijk heeft gemaakt dat de vloer niet zonder ondervloer gelegd had mogen worden, juist vanwege het risico van onvoldoende stabiliteit. Dat maakt echter niet dat de kosten van een ondervloer daarmee automatisch voor rekening van de ondernemer moeten komen. Immers, zou de ondernemer voor het leggen van de vloer de consument duidelijk hebben gemaakt dat de bestaande vloer niet geschikt is om de vloer direct daarop te leggen, dan zouden de kosten van de ondervloer ook voor rekening van de consument zijn gekomen. Ook volgens de toepasselijke voorwaarden zouden de kosten van de ondervloer dan voor rekening van de consument zijn geweest.

Het voorgaande betekent dus dat de consument niet zonder meer kan verlangen dat alsnog op kosten van de ondernemer een ondervloer wordt geplaatst.

Het voorgaande betekent daarentegen ook niet dat het feit dat nu alsnog een ondervloer moet worden gelegd zonder consequenties voor de ondernemer kan blijven. Hij had immers de expertise met betrekking tot de randvoorwaarden waaronder de door de consument gekozen vloer gelegd kon

worden, inclusief de noodzaak van een ondervloer. De ondernemer had de consument vòòr het leggen van de vloer daarop moeten wijzen.

Teneinde de consument alsnog in de positie te brengen dat de vloer duurzaam wordt gelegd zijn drie elementen van belang, te weten:

1. De reeds gelegde vloer dient te worden opgenomen en – na het leggen van een ondervloer – weer te worden teruggelegd;
2. In het kader van het terugleggen van de vloer zullen aanvullende kosten gemaakt moeten worden, onder meer in verband met het inkorten van deuren;
3. De consument wordt geconfronteerd met overlast in de zin dat de inboedel zal moeten worden verplaatst en teruggeplaatst.

Met betrekking tot punt 1 heeft de ondernemer een redelijk aanbod gedaan, namelijk dat de vloer op zijn kosten zal worden opgenomen en weer zal worden gelegd, en hij zal aan dat aanbod gehouden worden. Met betrekking tot punt 2 heeft de deskundige de bijkomende kosten geschat op een bedrag van € 300,-. De bindend adviseur acht het redelijk dat deze kosten thans voor rekening van de ondernemer komen, voor zover de ondernemer niet zelf deze werkzaamheden voor zijn rekening uitvoert. Met betrekking tot punt 3 heeft de consument weliswaar geen aanspraak gemaakt op een vergoeding voor overlast. Maar gelet op het feit dat, zoals hiervoor overwogen, de ondernemer de consument niet vooraf op de noodzaak van het leggen van een ondervloer heeft gewezen wordt de consument nu wel geconfronteerd met 'overlast'. De bindend adviseur acht het billijk dat de ondernemer voor deze 'overlast' een tegemoetkoming aan de consument betaalt van € 500,-.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat op zichzelf genomen de klacht gegrond is, maar dat dat er niet toe leidt dat de eis van de consument volledig zal worden toegewezen. De ondernemer zal worden veroordeeld om op zijn kosten de vloer op te nemen en weer te leggen, nadat de consument, al dan niet door de ondernemer of een derde, een geschikte ondervloer zal hebben gelegd. De ondernemer zal voorts worden veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 300,- voor de door de deskundige benoemde bijkomende kosten. Op dit bedrag mag de ondernemer in aftrek brengen de kosten die hij zal maken indien hij de betreffende werkzaamheden zelf zal uitvoeren. Daarnaast zal de ondernemer worden veroordeeld tot betaling aan de consument van € 500,- als vergoeding voor de door de consument ervaren overlast. Hoe dan ook is de bindend adviseur van oordeel dat de kosten van deze procedure voor rekening van de ondernemer moeten komen.

### **Beslissing**

De bindend adviseur:

- Verklaart de klacht van de consument gegrond;
- Veroordeelt de ondernemer tot het opnemen en opnieuw leggen van de vloer. Het opnemen van de vloer zal geschieden binnen 14 dagen nadat de consument te kennen heeft gegeven dat hij bereid is een geschikte ondervloer te (doen) leggen c.q. nadat partijen overeenstemming hebben bereikt dat de ondervloer – op kosten van de consument – door de ondernemer gelegd zal worden. De vloer zal worden opgenomen uiterlijk twee dagen voordat de ondervloer zal worden gelegd en de vloer zal worden teruggelegd uiterlijk twee dagen nadat de ondervloer is gelegd;
- Veroordeelt de ondernemer tot betaling aan de consument van een bedrag van € 300,- voor de door de deskundige in zijn rapport benoemde bijkomende kosten. De ondernemer zal op dat bedrag in mindering mogen brengen de redelijke kosten voor zover hij de bijkomende werkzaamheden zelf zal verrichten;
- Veroordeelt de ondernemer tot betaling aan de consument van een bedrag van € 500,- voor de door het opnemen en weer leggen van de vloer veroorzaakte overlast;
- De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 9 mei 2023,