

## Slecht afgewerkte vinyl-vloer leidt tot ontbinding koop

### 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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 6 mei 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

### Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - kort weergegeven - het leveren en leggen van een vloer, met aanverwante werkzaamheden.

### Standpunt consument

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

*“Op dit moment zijn de volgende problemen zichtbaar aan de vloer*

- Het kitwerk is slordig en in verschillende kleuren kit*
- De vloer is vies en met lijmvlekken achtergelaten*
- De randen van de vloer lopen op tegen de muur*
- De vloer trekt veel vuil aan*
- De ondervloer is niet goed geëgaliseerd en bevat gruis en steentjes*
- De naden zijn zichtbaar en slordig afgewerkt”*

De consument wenst het geschil als volgt opgelost te zien:

*“Gezien het feit dat het probleem al zit in het onjuist egaliseren van de vloer wenst cliënte ontbinding van de overeenkomst of volledige vervanging en herstel van de vloer.”*

### Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Bij deze de reactie op de punten van [consument].*

- Kitwerk: Door ons is één kleur kit gebruikt. Wij hebben geen verschillende kleuren kit in de auto, verder wordt door mevrouw aangegeven dat het kitwerk slordig is. Het kitwerk gaat met de muur mee en deze is niet recht tot aan de onderkant gestukt, waardoor er geen egale lijn gekit kan worden.*
- De vloer is door ons zonder vlekken achtergelaten (zie bijgevoegde foto's).*
- Mevrouw heeft één plekje in de gang laten zien waar de vloer iets tegen de muur oploopt, dit kan afgesneden worden.*
- Op een witte vloer is vuil heel goed zichtbaar dat heeft mijns inziens niets met veel vuil aantrekken te maken.*
- Ondervloer is door ons correct geëgaliseerd, vloer is voor het leggen nog geschuurd en meerdere keren gezogen, alleen werd er tijdens het leggen door familie van [consument] meerdere keren van binnen naar buiten gelopen, waardoor er steeds opnieuw zand naar binnen werd gelopen. De tweede dag werd dit ook gedaan door [consument] zelf. Dit is bij haar aangegeven, wij moesten iedere keer opnieuw zuigen. Nu zitten er zandkorrels onder de vloer, deze kunnen vergruisd worden.*
- De naden moesten nog gelast worden, dit is ook aangegeven bij [consument]. Het lassen mag niet direct, de vloer moet uitgewerkt zijn en de lijm goed droog.*

*Wij hebben een afspraak gemaakt om de naden te lassen en de zandkorrels te vergruizen, echter stonden wij binnen 10 minuten weer buiten, omdat [consument] niets gedaan wilde hebben.*

*Wij vinden het dan ook onterecht dat het op deze manier gaat, wij mogen niets doen en [consument] houdt het resterende bedrag van €2046,67 achter. Wat ons betreft een vreemde gang van zaken.”*

### **Deskundigenrapportage**

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

- “1: Geconstateerd kon worden dat op diverse plaatsen de kitranden slecht en slordig zijn aangebracht. Op een aantal plaatsen lijkt het alsof er inderdaad met verschillende kleuren kit is gewerkt.*
- 2: De vloer is niet correct opgeleverd, op veel plaatsen lijmresten en (inmiddels ingetrokken) vuil is duidelijk zichtbaar.*
- 3: Op enkele plaatsen bij de randen is het vinyl niet goed gelijmd en staan daardoor de randen omhoog.*
- 4: Op diverse plaatsen is vuil (gruis/zand/kleine steentjes) door het vinyl zichtbaar. Bij dit type vloer is het uiterst belangrijk dat de ondervloer volkomen schoon en glad is. Tijdens het leggen dient er zeer secuur te worden gewerkt en derhalve dient er zeer frequent - ook tijdens het leggen - met een stofzuiger te zorgen dat de vloer volkomen schoon is. Duidelijk is te constateren dat dit hier onvoldoende is gebeurd.*
- 5: De lasnaden zijn niet dichtgelast (zie foto's). Alle lasnaden dienen te worden dichtgelast.*
- 6: Ter plaatse wees consument op diverse plaatsen waar onderaan de muur het behang is beschadigd. Geconstateerd kon worden dat bij het afsnijden van het vinyl met het mes door het (glasvezel) behang is gesneden.*
- 7: Ter plaatse werd door consument staal overhandigd waarop keuze vloer was bepaald. Dit staal wijkt af ten opzichte van de geleverde vloer, kleur van staal is iets meer creme-kleurig en heeft iets meer stippels. Echter, dergelijke minimale afwijkingen van uiteindelijke levering ten opzichte van staal welke getoond wordt bij aanschaf is niet te voorkomen. Bovendien gaat het in dit geval om minimale verschillen.*

[...]

*Technisch gezien dient de vloer afgekeurd te worden. Reparatie/correctie is ondoenlijk, er zijn te veel onregelmatigheden. Verder is het begrijpelijk dat consument zeer teleurgesteld is in de wijze van leggen en verdere afwerking van de vloer. Ook het feit dat ondernemer nauwelijks aanspreekbaar was nadat de vloer was gelegd en geen enkele moeite heeft gedaan de gebreken te herstellen is zeer verwijtbaar.*

[...]

*Ondernemer heeft na het leggen van de vloer nagelaten deze conform opdracht op te leveren. Er is voor de legwerkzaamheden ook geen factuur ad. € 2.046,67 gestuurd. Nadat de vloer was gelegd is er door consument op aangedrongen de zaak netjes conform opdracht op te leveren. Ondernemer heeft hier 1 x op gereageerd, maar heeft op dat moment niet de benodigde werkzaamheden uitgevoerd.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 4 mei 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en 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 in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Uit het deskundigenrapport volgt dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst.
3. Verder blijkt uit de overgelegde correspondentie dat de consument de ondernemer reeds voldoende in de gelegenheid heeft gesteld om alsnog tot correcte nakoming over te gaan. Dit heeft geen resultaat gehad.
4. Voor zover de ondernemer heeft beoogd een beroep op schuldeisersverzuim te doen wordt dit verweer gepasseerd, vanwege het ontbreken van onderbouwing.
5. De klacht is gegrond.

6. In het inleidend formulier heeft de consument om ontbinding van de overeenkomst of vervanging/herstel van de vloer gevraagd. In reactie op het deskundigenrapport heeft zij te kennen gegeven geen vertrouwen meer te hebben in de ondernemer. Daarom wordt de eis tot ontbinding beoordeeld.
7. Gelet op het in randnummers 1 tot en met 4 overwogene is voldaan aan de voorwaarden voor ontbinding van de overeenkomst. De gevraagde ontbinding zal dan ook worden toegewezen. Dit betekent dat de consument het resterende bedrag van € 2.046,67 niet meer hoeft te voldoen. Verder ontstaan door het ontbinden van de overeenkomst verbintenissen tot ongedaanmaking van reeds ontvangen prestaties. Dit houdt in dat de ondernemer het door de consument betaalde bedrag van € 3.334,33 dient terug te betalen. Tevens houdt dit in dat de ondernemer de vloer en het overig aangebrachte verwijdert. Indien de ondernemer dit niet doet, is de consument gerechtigd dit op kosten van de ondernemer door een derde te laten uitvoeren.
8. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld van € 250,- te vergoeden.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst wordt ontbonden, althans dient als ontbonden te worden beschouwd.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 3.584,33 (€ 3.334,33 + € 250,00) aan de consument.
- De consument en de ondernemer maken binnen 4 weken na heden afspraken over het verwijderen van de vloer en het overig aangebrachte. Beide partijen werken mee aan het maken en uitvoeren van deze afspraken.
- Indien de ondernemer te kennen geeft dat hij deze werkzaamheden niet wenst uit te voeren of indien hij zich niet aan de op dit punt te maken afspraken houdt, is de consument gerechtigd deze werkzaamheden door een derde te laten verrichten, op kosten van de ondernemer.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 juni 2023,