

Aannemelijk dat leggen vloer mét band is overeengekomen, ongegronde klacht

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 consument heeft een inleidend formulier ingediend, met diverse stukken. De ondernemer heeft hierop gereageerd. Vervolgens heeft repliek en dupliek plaatsgevonden.

Op 16 februari 2023 heeft deskundige [deskundige van UitgesprokenZaak.nl] onderzoek verricht, waarvan op 18 februari 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Partijen hebben op het deskundigenrapport gereageerd en hebben vervolgens ook op elkaars reactie gereageerd.

De consument heeft een expertiserapport van [partijdeskundige] overgelegd. De ondernemer is in de gelegenheid gesteld daarop te reageren, maar heeft van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van alle stukken.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, samengevat weergegeven, het leveren en leggen van een houten vloer.

Standpunt consument

De klacht van de consument luidt – samengevat weergegeven – dat de ondernemer een zogenoemde band om de visgraat vloer heen heeft gelegd, terwijl partijen dit niet zijn overeengekomen. De consument wenst een schadevergoeding van de ondernemer, die hem in staat stelt om herstel te doen plaatsvinden door een derde. De ondernemer is reeds in de gelegenheid gesteld om herstel te verrichten, maar dit is niet gebeurd.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat partijen zijn overeengekomen dat de vloer mét band zou worden gelegd, zodat de vloer conform overeenkomst is gelegd.

Deskundigenrapport

In het deskundigenrapport is, voor zover hier van belang, het volgende vermeld:

“De consument geeft aan een vloer te hebben besteld zonder band, maar de visgraat tot aan de wanden gelegd te willen hebben. De ondernemer gaf aan, dat de consument had kunnen weten dat er een band in zou zitten, om dat bij de partij hout die geleverd is, de band er al bij lag. Deskundige vindt dat een consument dit niet had kunnen weten, daarvoor zou je enkel parketteur moeten zijn en dan nog zouden banden ook voor andere doeleinden gebruikt kunnen worden.”

Overwegingen en beoordeling

1. Ter beoordeling ligt voor de klacht die de consument in het inleidend formulier heeft geformuleerd.
2. Op basis van de stukken en de stellingen van partijen staat het volgende vast.
 - a. De ondernemer heeft een op 3 maart 2021 gedateerde offerte opgemaakt met betrekking tot, voor zover hier van belang, het leveren en leggen van een houten visgraat vloer bij de consument. Het totaalbedrag van deze offerte is € 18.176,62 (inclusief BTW).
 - b. De consument heeft bij e-mail van 6 maart 2021 kenbaar gemaakt dat hij akkoord gaat met deze offerte.
 - c. Op 20 oktober 2021 heeft (een medewerker van) de ondernemer een voorinspectie bij de consument verricht.
 - d. De ondernemer heeft het verslag van de voorinspectie op 23 oktober 2021 naar de consument gemaild. Hierbij is onder meer vermeld: *“In de bijlage van deze mail vind je een uitgebreid verslag van de voorinspectie, plus de aangepaste overeenkomst.”*

- e. Er is een document 'aangepaste overeenkomst' van 23 oktober 2021, waarin onder meer is vermeld: "*Kleur: Romantisch Wit. Met band.*" De totaalprijs die in deze 'aangepaste overeenkomst' is vermeld, is € 19.755,43 (inclusief BTW).
 - f. De ondernemer heeft een factuur d.d. 26 oktober 2021 opgemaakt, waarin onder meer is vermeld: "*Kleur: Romantisch Wit. Met band.*" Deze factuur kent een totaalbedrag van € 19.755,43.
 - g. De consument heeft deze factuur op 28 oktober 2021 voldaan.
 - h. Bij e-mail van 5 november 2021 heeft de consument de ondernemer aangeschreven omdat de vloer in zijn ogen niet conform overeenkomst – want mét band – is gelegd. De ondernemer heeft dit bij e-mail van 9 november 2021 van de hand gewezen.
 - i. Er heeft verdere correspondentie plaatsgevonden.
3. Het geschil draait in de kern om de vraag wat partijen met elkaar hebben afgesproken. De consument stelt dat is overeengekomen dat een houten visgraat vloer zonder band zou worden gelegd. Nu de consument zich op de rechtsgevolgen van het gestelde beroept, rusten de stelplicht en bewijslast bij hem (op de voet van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Dit betekent dat het op de weg van de consument ligt om zijn stelling dat partijen zijn overeengekomen dat de vloer zonder band zou worden gelegd, voldoende te onderbouwen.
 4. De consument wijst op de offerte van 3 maart 2021. Op basis daarvan mocht hij ervan uitgaan dat de vloer zonder band zou worden gelegd. Dit is volgens de consument ook steeds zo besproken tussen partijen en de binnenhuisarchitect bevestigt dat.
 5. Overwogen wordt dat in de offerte van 3 maart 2021 niet is opgenomen of de vloer met of zonder band zou worden gelegd. In de 'aangepaste overeenkomst' van 23 oktober 2021 is echter uitdrukkelijk opgenomen dat de vloer mét band wordt gelegd. Dat de consument die aangepaste overeenkomst ook heeft ontvangen is aannemelijk op basis van de e-mails van de ondernemer van 23 oktober 2021, waarin naar dit document wordt verwezen. Verder is van belang dat ook in de factuur van 26 oktober 2021 uitdrukkelijk is opgenomen dat de vloer met band zou worden gelegd en dat de consument deze factuur op 28 oktober 2021 – nog voordat de vloer werd gelegd – heeft voldaan.
 6. Uiteraard is het mogelijk dat de consument de woorden "*Met band*" in de aangepaste overeenkomst en de factuur over het hoofd heeft gezien en dat partijen eigenlijk iets anders hebben afgesproken, maar de geschetste gang van zaken biedt wel een zekere steun voor het betoog van de ondernemer dat partijen hebben afgesproken dat de vloer met band zou worden gelegd.
 7. Dat, zoals de consument stelt, partijen voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst steeds zouden hebben gesproken over een vloer zonder band, wordt door de ondernemer gemotiveerd betwist. Volgens de ondernemer is zowel bij de verkoopgesprekken, als bij de voorinspectie, als bij aanvang van de werkzaamheden over een vloer mét band gesproken.
 8. De ondernemer heeft er in dit verband voorts nog op gewezen dat de binnenhuisarchitect van de consument bij e-mail van 15 december 2020 heeft gevraagd om "*een houten vloer in visgraat (zoals het vloerstuk bij jullie boven in de showroom)*", en dat dat vloerstuk in de showroom zonder band is.
 9. De consument heeft niet (gemotiveerd) betwist dat het vloerstuk in de showroom geen band heeft, maar heeft erop gewezen dat deze e-mail van de binnenhuisarchitect dateert van 15 december 2020 en dat daarna nog verschillende gesprekken hebben plaatsgevonden tussen partijen, waarbij ook de binnenhuisarchitect aanwezig was en waar steeds is gesproken over een vloer zonder band. De consument wijst in dit verband op een e-mail van de binnenhuisarchitect van 10 november 2021 waarin hij aan de consument heeft geschreven, voor zover hier van belang: "*Ik heb jullie altijd geadviseerd om de vloer zonder band te laten leggen, en dit hebben wij ook diverse malen zo besproken met de medewerker*

van [ondernemer]. Ik weet niet beter dan dat jullie mijn advies hebben overgenomen en de offerte en opdracht zo hebben ontvangen.”

10. Aan deze verklaring van de binnenhuisarchitect komt naar het oordeel van de bindend adviseur geen doorslaggevende betekenis toe. Uit dit bericht blijkt niet dat de binnenhuisarchitect ook bij de uiteindelijke totstandkoming van de overeenkomst betrokken is geweest. Voorts is deze verklaring onvoldoende concreet om tot de conclusie te kunnen leiden dat een overeenkomst met de door de consument gestelde inhoud tot stand is gekomen.
11. Tot slot wordt overwogen dat in het deskundigenrapport weliswaar is vermeld dat de consument op basis van de partij hout die was geleverd niet behoefde te weten dat een vloer met band zou worden gelegd, maar dat dit verder niets zegt over wat partijen zijn overeengekomen. Wat partijen zijn overeengekomen kan niet op basis van het deskundigenrapport worden vastgesteld.
12. Uit het voorgaande volgt dat op grond van wat partijen hebben aangevoerd en op basis van de stukken die zij hebben overgelegd niet kan worden vastgesteld dat, zoals de consument stelt, is overeengekomen dat een vloer zonder band zou worden gelegd.
13. De klacht is ongegrond.
14. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 11 juli 2023,