

Inadequate (snelle) klachtoplossing vloeren leidt tot gegronde klacht

### **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].

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**

Datum overeenkomst: 6 maart 2023.

Inhoud overeenkomst: levering en leggen van tapijttegels in een vide en 2 kamers, en vinyl in een badkamer en slaapkamer.

De (gedeeltelijke) levering en het (gedeeltelijk) leggen vond plaats op 27 en 28 maart 2023.

De klacht is op 29 maart 2023 telefonisch en op 3 april en 12 april 2023 bij e-mail voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Op maandag 27 maart 2023 zijn tapijttegels op de vide gelegd, dat is goed gegaan behoudens de afwerking op de trap. De volgende dag zouden badkamer, slaapkamer en 2 logeerkamers gelegd worden. De stoffeerdiers hadden geen tapijttegels bij zich: "*konden we niet vinden*". Bovendien was de ondervloer volgens de leggers niet geschikt. Ook de dure ondervloer voor de badkamer bleek niet geschikt, in tegenstelling tot het advies in de winkel.

De consument eist in het vragenformulier:

Een zo snel mogelijke oplossing. Het halve huis staat op zijn kop, kasten leeg, bedden van zijn plaats, wasmachine niet bruikbaar.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Het verzoek van de consument is niet helder en concreet. Na het telefonisch contact is tot tweemaal toe een oplossing geboden.

Partijen hebben over en weer op elkaars standpunten gereageerd.

### **Deskundigenrapportage**

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

- De deskundige heeft de 2 niet met tapijttegels belegde slaapkamers en de niet met vinyl belegde badkamer niet kunnen beoordelen, omdat deze inmiddels voorzien waren van (andere) vloeren;
- De afwerking van de 6 tapijttegels bij de trap is abominabel gedaan (het tapijt is niet goed gesneden); herstel is mogelijk door deze tapijttegels te verwijderen en nieuwe tegels vakkundig terug te laten plaatsen; de kosten daarvan zullen bij benadering € 30 aan materiaal bedragen, 2 uur à € 50 aan arbeid en € 60 aan voorrijkosten, in totaal dus € 140;
- De leggers hebben ter plekke aangegeven dat de ondergrond van de kamers niet goed genoeg zou zijn om de tapijttegels te kunnen plaatsen, en dat hetzelfde geldt voor de ondergrond van de badkamer waar vinyl zou worden geplaatst;
- Omdat er al nieuwe vloerbedekking was gelegd heeft de deskundige de ondergrond niet kunnen beoordelen; aan de hand van foto's stelt hij dat de tapijttegels in de 2 slaapkamers niet gelegd hadden kunnen worden zonder dat er te veel ernstige doortekening zou ontstaan van de plankjes van de ondergrond; dat er onvoldoende tapijttegels aanwezig waren is dus niet van belang;
- De ondergrond van de badkamer lijkt (zij het niet met zekerheid) de deskundige wel geschikt om een ondervloer en vinyl op te plaatsen;
- Het nog aanwezige vinyl was onvoldoende om de badkamer mee te kunnen beleggen;
- Met minimale middelen (het aanbrengen van hardboard) zou de ondergrond in de 2 slaapkamers en de badkamer geschikt kunnen zijn gemaakt om deze met de vloertegels respectievelijk met vinyl te beleggen;
- Met betrekking tot de door [ondernemer] voor de badkamer geadviseerde Finifloor-ondervloer merkt de deskundige nog op 1) dat de leggers deze vloer kennelijk hebben meegenomen op de dag van het (geplande) verwerken ervan, terwijl men een dergelijke ondervloer eerst moet laten

acclimatiseren, 2) dat hij bij het vinyl in de slaapkamer vering heeft waargenomen; zonder het geheel te verwijderen is niet vast te stellen wat de oorzaak daarvan is, maar het is niet uit te sluiten dat de ondervloer niet stabiel genoeg was, en dat dat (mede) de oorzaak van het plaatselijk veren is, en 3) dat het gebruik van Finifloor in badkamers door de fabrikant wordt afgewezen; de Finifloor had dan hoe dan ook niet gebruikt kunnen worden in de badkamer;

- Volgens de deskundige heeft de consument het volgende teveel betaald:	
- tapijt voor 2 slaapkamers (niet geleverd)	€ 381,04
- tapijt leggen 2 slaapkamers	€ 89,55
- vinyl voor de badkamer (niet geleverd)	€ 95,20
- leggen vinyl badkamer	€ 61,20
- toeslag leggen ruimte >6 m2	€ 35,00
- dubbelzijdige tape 1 rol	€ 20,00
- ondervloer voor de badkamer (2 dozen, wel opengemaakt)	€ 155,46
- leggen ondervloer badkamer	€ 24,00
- dampwerende folie (geheel niet geleverd)	€ 43,00
- dampwerende folie leggen	€ 65,00
- alu-tape	€ 16,00
- totaal	€ 985,45

### **Reactie consument op de deskundigenrapportage**

De consument geeft aan dat zij geen inhoudelijke aanvullingen op de rapportage heeft.

### **Reactie ondernemer op de deskundigenrapportage**

De ondernemer stelt dat [ondernemer] bereid is een eventueel gebrek conform de overeenkomst te herstellen. Herhaaldelijk is aangegeven dat [ondernemer] bereid is de kosten voor producten en diensten die niet zijn uitgevoerd aan de consument terug te betalen. [ondernemer] heeft herhaaldelijk aangegeven een oplossing met de consument te willen bespreken en heeft de consument daarom verzocht de winkel daarvoor te bezoeken. Helaas heeft de consument daar zelf nooit gebruik van gemaakt, maar zij heeft in plaats daarvan een geschil ingediend tegen [ondernemer]. Een geschil was echter volledig overbodig geweest in deze kwestie. De ondernemer vindt daarom dat zij de geschilkosten niet hoeft te betalen. Wat betreft de volgens de deskundige te veel betaalde kosten en de kosten van herstel verneemt de ondernemer graag van de consument of zij akkoord gaat met terugbetaling van dat bedrag.

### **Overwegingen en beoordeling**

1. In het "*Vragenformulier consument*" geeft de consument aan dat zij het geschil zo snel mogelijk opgelost wil zien. In het "*REACTIEFORMULIER ONDERNEMER*" stelt de ondernemer dat de consument niet helder en concreet aangeeft wat de wensen zijn. Naar het oordeel van de bindend adviseur zal de consument ongetwijfeld bedoeld hebben dat de tegels en het vinyl alsnog naar behoren worden gelegd. Dit verduidelijkt zij ook in haar reactie op het reactieformulier ondernemer: "*De meest klantvriendelijk(e) oplossing zou zijn geweest wanneer u mij in de gelegenheid had gesteld om de juiste ondervloer aan te schaffen en alsnog een afspraak te maken om de resterende vloeren te leggen*". De consument vorderde eerder dus nakoming van de overeenkomst door de ondernemer.
2. De consument eist in haar e-mail van 5 mei 2023 en in haar reactie van 5 juli 2023 op de aanvullende reactie van de ondernemer echter ontbinding van de koopovereenkomst. Zij eist dus niet langer volledige nakoming van de overeenkomst. De bindend adviseur zal de gewijzigde eis in het navolgende beoordelen.
3. Naar de bindend adviseur begrijpt eist de consument niet de volledige ontbinding van de overeenkomst, maar gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst. Zij vordert immers niet dat de hele overeenkomst wordt teruggedraaid. De ruimten die naar behoren met tapijttegels en vinyl zijn belegd kunnen immers zo blijven. Zij vordert wel terugbetaling van wat zij voor het leveren van tapijttegels en vinyl heeft betaald en van wat zij heeft betaald voor het leggen daarvan. Naar de bindend adviseur begrijpt eist zij ook herstel van de bekleding van de trap. Wat betreft de trap vordert zij dus nakoming.

*De gedeeltelijke ontbinding*

4. Als de ondernemer de overeenkomst niet geheel is nagekomen, mag de consument de overeenkomst gedeeltelijk ontbinden. Dit is geregeld in artikel 265 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (artikel 6:265 BW) respectievelijk artikel 6:74 BW. In deze zaak is de ondernemer zijn verplichting tot het leveren en leggen van tapijttegels en vinyl niet volledig nagekomen.
5. De consument mag de overeenkomst echter pas gedeeltelijk ontbinden als de ondernemer in verzuim is. Dat betekent dat de consument een ingebrekestelling moet hebben verstuurd waarin de ondernemer een redelijke termijn wordt gegeven om alsnog na te komen. Dit is geregeld in artikel 6:82 lid 1 BW. Wat betreft de tapijttegels hoeft de bindend adviseur niet te beoordelen of de ondernemer in verzuim verkeerde. De ondernemer is het eens met de gedeeltelijke ontbinding voor zover het de tapijttegels betreft. Hij heeft immers aangeboden om terug te betalen wat voor de niet geleverde tegels en voor het leggen is betaald.
6. Met betrekking tot de badkamer heeft de ondernemer in zijn e-mail van 17 april 2023 (laatste bladzijde) de consument aangeboden alsnog na te komen of de kosten terug te betalen (dus: te ontbinden). Nu de consument voor deze laatste mogelijkheid heeft gekozen, hoeft dus ook niet te worden beoordeeld of de ondernemer wat betreft de badkamer in verzuim verkeerde. De ondernemer is echter niet bereid tot terugbetaling van het geleverde, niet gelegde, vinyl voor de badkamer: *"het vinyl (is) immers voor u op maat gesneden op basis van door u aangeleverde afmetingen"*. Die weigering is echter niet terecht. De ondernemer geeft namelijk niet aan welke afmetingen de consument heeft doorgegeven, en waarom die afmetingen onjuist zijn. Naar het oordeel van de bindend adviseur ligt het op de weg van de ondernemer als professionele partij om duidelijk vast te leggen welke gegevens de consument heeft verstrekt. Als de ondernemer zich hieraan gehouden had, had hij zijn standpunt, dat de consument foute gegevens heeft verstrekt, kunnen onderbouwen. Omdat hij zich op het verstrekken van foute gegevens door de consument beroept, ligt de bewijslast daarvan bij hem. Daar heeft hij niet aan voldaan.
7. De ondernemer heeft nog wel aangevoerd dat hij niet over die gegevens beschikt omdat hij niet bij het verkoopgesprek aanwezig is geweest, maar ook daarin gaat de bindend adviseur niet mee. Het valt niet in te zien waarom de ondernemer geen navraag in de betreffende winkel heeft kunnen doen. Die winkel is immers onderdeel van [ondernemer]. De ondernemer stelt hierover ook niets.
8. Met betrekking tot de geleverde ondervloer voor de badkamer (de Finifloor) maakt de ondernemer het voorbehoud dat hij alleen pakketten wil terugbetalen voor zover die ten onrechte geopend zijn maar verder onaangebrouwen zijn (e-mail van ondernemer op 12 mei 2023). Dit voorbehoud mocht de ondernemer echter niet maken. De deskundige heeft vastgesteld dat het gebruik van Finifloor in badkamers door de fabrikant wordt afgewezen. De ondernemer heeft hier niets tegen ingebracht. Voor zover de pakketten Finifloor onnodig aangebroken zijn geweest (uit de stukken kan de bindend adviseur niet opmaken of dit wel of niet zo was), kan de ondernemer zich daar ook niet op beroepen. Als de pakketten onnodig aangebroken zijn geweest, zal dat zijn gebeurd door de leggers van de vloer, en die zijn door de ondernemer ingeschakeld. Hij is dus verantwoordelijk voor wat de leggers hebben gedaan.
9. Uit het voorgaande volgt dat de consument zich dus op ontbinding van de overeenkomst kan beroepen voor zover het gaat om de kosten van de levering van de niet-gelegde tegels en het niet-gelegde vinyl en de kosten van het leggen daarvan.
10. De deskundige stelt het te veel betaalde bedrag op € 985,45. Geen van partijen heeft tegen deze berekening bezwaren geuit, zodat de bindend adviseur dit bedrag zal overnemen.

#### *De gedeeltelijke nakoming*

11. Met betrekking tot de bekleding van de trap vordert de consument wél nakoming. De ondernemer heeft de conclusie van de deskundige, dat de bekleding van de trap abominabel is gelegd, niet betwist. De bindend adviseur neemt die conclusie daarom over (de foto's spreken overigens voor zich). De deskundige begroot de daaraan verbonden kosten bij benadering op € 30 aan materiaal bedragen, 2 uur à € 50 aan arbeid en € 60 aan voorrijkosten, in totaal dus € 140. Volgens de bindend adviseur komt het totaal van deze bedragen echter uit op € 190 (kennelijk heeft de deskundige maar 1 uur aan arbeid gerekend).

*Conclusie*

12. De ondernemer moet aan de consument betalen € 985,45 + € 190 = € 1.175,45.
13. De ondernemer heeft nog aangevoerd dat hij in ieder geval niet voor de kosten van de procedure hoeft op te draaien, omdat de consument de procedure onnodig is begonnen. Aan de ondernemer kan worden toegegeven dat de consument de procedure wel erg snel is gestart: zij heeft het geschil al ingediend op 12 april 2023, dus op dezelfde dag van haar 2<sup>e</sup> ingebrekestelling. Zij heeft het "Vragenformulier consument" ingediend op 16 april 2023. De door haar in haar brief van 12 april 2023 aan de ondernemer gestelde termijn van 7 dagen was toen nog niet verstreken. Toch is de consument deze procedure niet onnodig begonnen. Met betrekking tot de tapijttegels heeft de ondernemer niet aangeboden deze alsnog te zullen leveren en te leggen (er is niet eens aangegeven of ze nog wel leverbaar waren). In zijn e-mail van 17 april 2023 (laatste pagina) schrijft de ondernemer dat tapijttegels enkel op een gipsvloer of cementen dekvloer gelegd kunnen worden en dat het daarom geen optie is de tapijttegels alsnog te leggen. Volgens de deskundige zou de ondergrond echter met minimale middelen (het aanbrengen van hardboard) geschikt kunnen zijn gemaakt. De ondernemer heeft dat niet betwist. Daarom heeft hij ten onrechte niet aangeboden de tapijttegels alsnog te willen leggen, namelijk nadat de consument ervoor zou hebben gezorgd dat de ondervloer geschikt was. Ook wat betreft de bekleding van de trap is geen duidelijk aanbod gedaan die (op korte termijn) te herstellen. Verder heeft de ondernemer, zoals uit het voorgaande blijkt, zich ten onrechte niet bereid verklaard de kosten van het vinyl en de Finifloor zonder meer terugbetalen in het geval de consument zou kiezen voor gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst. De consument is de procedure daarom door niet nodeloos gestart.
14. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

**Beslissing**

Aan de consument komt een vergoeding toe. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 1.175,45.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument.

Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 december 2023,