

Ondernemer betaalt prijsverschil derde vloer na twee non-conforme vloeren terug

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 de 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: 28-04-2021.

De overeenkomst omvatte aanvankelijk het plaatsen van een pvc-vloer in een ruimte in de woning van de consument. Later is de overeenkomst omgezet in het verwijderen van de pvc-vloer en het leggen van een laminaatvloer.

De klacht is op 14-06-2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Over alle onderdelen, ze hebben tot tweemaal toe prutswerk geleverd met het leggen van een pvc-vloer. En de laminaatvloer die er nu in ligt, vertoont voornamelijk kuren die de oorzaak vinden in dingen die de nasleep zijn van de eerste 2 vloeren.

De consument eist:

Vloer verwijderen, schade herstellen (door derden) en het volledige aankoopbedrag terug. Subsidiair eist de consument betaling van het verschil tussen de oorspronkelijk betaalde prijs voor de pvc-vloer en de prijs voor de laminaatvloer die uiteindelijk is gelegd.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer dat zij zo veel als mogelijk hebben gedaan om aan de klachten van de consument tegemoet te komen, hetgeen uiteindelijk heeft geresulteerd in het verwijderen van de vorige vloeren en het opnieuw leggen van een laminaatvloer.

Deskundigenrapportage

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

De huidige laminaatvloer is volgens de regels vakkundig gelegd. De door de consument gemelde klachten over de huidige vloer zijn niet geconstateerd, behoudens een gemakkelijk te verhelpen losgeschoten plank. Daarnaast heeft de deskundige geoordeeld dat de berekening voor de hogere plinten onjuist is, omdat deze aangebracht dienden te worden als gevolg van de eerste twee ondeugdelijk gelegde vloeren. Op aanvullende vragen van de bindend adviseur heeft de deskundige opgemerkt dat niet duidelijk is aan wie is te wijten dat de plinten iets te ver doorlopen waardoor de deuren niet volledig open kunnen zwaaien, maar dat dit euvel vrij eenvoudig te verhelpen is.

Overwegingen en beoordeling

Beoordeling en beargumentering

Aanvankelijk heeft de consument een pvc-vloer gekocht bij de ondernemer. Nadat deze gelegd was bleken er zodanige tekortkomingen aan deze vloer dat de ondernemer deze heeft verwijderd en een nieuwe pvc-vloer heeft gelegd. Ook deze vloer vertoonde zodanige gebreken dat deze verwijderd diende te worden. Partijen hebben toen in onderling overleg besloten dat het idee van een pvc-vloer verlaten zou worden en daarvoor in de plaats een uit te kiezen laminaatvloer zou worden gelegd. Partijen hebben toen als het ware de aanvankelijke overeenkomst ontbonden en daarvoor in de plaats een nieuwe overeenkomst gesloten. Bij het aangaan van deze nieuwe overeenkomst koos de consument voor een laminaatvloer waarvan de prijs was € 34,99 inclusief gratis leggen. Hij heeft dit vastgelegd in een e-mailbericht van 13 december 2022. Aan deze e-mail heeft de ondernemer gevolg gegeven door de laminaatvloer te plaatsen zoals besproken door partijen.

Nadat deze vloer was gelegd heeft de consument opnieuw klachten kenbaar gemaakt. De deskundige heeft in het kader van deze procedure de klachten onder de loep genomen en geoordeeld dat op een aantal kleinigheden na de vloer correct was gelegd. De deskundige heeft ook een berekening gemaakt van hetgeen naar zijn mening de consument nog verschuldigd was. Tegen deze berekening

heeft de consument bezwaren aangevoerd. Deze laatste bewaren van de consument zijn terecht. Bij de opvattingen van de deskundige over de kwaliteit van de laatst gelegde vloer heeft de consument zich uiteindelijk neergelegd, zodat de opmerkingen daarover verder buiten beschouwing kunnen blijven.

Zoal hiervoor al gesteld, zijn partijen, al dan niet stilzwijgend overeengekomen, dat de kosten voor de nieuwe laminaatvloer € 34,99 per m² zouden bedragen inclusief gratis leggen. Daarnaast zijn hogere plinten geleverd, maar terecht heeft de deskundige gezegd dat deze hogere plinten het gevolg waren van schade die is toe te schrijven aan het slopen van de eerste twee pvc-vloeren. De meerkosten van deze plinten mogen dus niet in rekening worden gebracht.

Uit de stukken blijkt dat de consument € 3.112,25 heeft betaald aan de ondernemer. De berekening van hetgeen de consument uiteindelijk verschuldigd is, is als volgt. De rekening na aftrek van € 69,73 bedraagt € 2.082,40, Dit bedrag dient verhoogd te worden met € 19,99 voor kleinmateriaal en te worden verlaagd met € 234,= voor meerkosten van de verhoogde plinten. Uiteindelijk is het bedrag dat de consument dus verschuldigd is vast te stellen op € 1.868,39.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht deels gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing:

De klacht van de consument is gedeeltelijk gegrond. Ongegrond is het gedeelte van de klacht dat betrekking heeft op het verwijderen van de huidige vloer en het terugbetalen van de totale aankoopsom. Gegrond is de klacht voor zover die betrekking heeft op terugbetaling van het verschil tussen de oorspronkelijke aankoopsom en het in deze beslissing vastgestelde bedrag.

De ondernemer dient op grond van dit bindend advies aan de consument een bedrag van € 1.243,86 terug te betalen.

Nu de consument gedeeltelijk in het gelijk is gesteld is het redelijk dat de ondernemer de helft van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten zijnde € 125,= aan de consument terug betaalt.

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

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 december 2023,