

Foute inschatting ondervloer leidt tot schadevergoeding

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: 11-02-2022.

Inhoud overeenkomst: Aankoop [merk en type] Visgraat Rustiek Natural Geolied inclusief egaliseren, leggen en diverse materialen. Totaalprijs € 7.499,79.

De levering vond plaats in de periode juni – september 2022.

De klacht is op 10-06-2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument, zoals ingevuld op het vragenformulier, houdt het volgende in:

'Het leggen van de vloer. De vloer ligt er, met een hobbel erin, welke dus niet nodig was, we krijgen nu eindelijk na drie maanden een voorstel voor 350 euro vergoeding, maar dan moeten we wel verder onze mond dichthouden, we mogen niet negatief zijn over onze zaak.'

De consument eist:

'Schadevergoeding en excuses'

Naast het vragenformulier heeft de consument aanvullende stukken ingezonden, namelijk de orderbevestigingen (met eindfactuur en bijlagen), een document met correspondentie en een 'bijlage' met een relaas over de gang van zaken.

In de bijlage heeft de consument – verkort weergegeven – onder meer naar voren gebracht dat er 25% is aanbetaald, dat de eerste legger een vooropname gedaan heeft, dat er volgens deze legger te weinig parket (en plinten) besteld was en dat de vloer geëgaliseerd moest worden. Dat laatste zou hij uitvoeren tegen een meerprijs van € 850,-. De vloer is op 4 juni 2022 geëgaliseerd. Dit is slordig gedaan, op diverse plekken zitten op de nieuw gespoten muren vlekken van de egaline. Volgens de eerste legger zou dat later allemaal weggewerkt worden. Er blijkt hoogteverschil te zitten tussen de bestaande woonkamer en de nieuwe uitbouw. De eerste legger meent dit bij het leggen van de vloer te kunnen wegschuren. Op 16 juni 2022 volgt een nieuwe opdrachtbevestiging. Voor de egalisatie is niet € 825,- maar € 1.932,88 opgenomen (incl. 12,5% korting). Het extra parket wil men komen brengen maar eerst moet de resterende 75% worden betaald. De consument heeft voorgesteld 65% aan te betalen en 10% achter te houden totdat de klus naar tevredenheid is afgerond. Dat kan niet volgens de ondernemer. Op 27 juni 2022 komt de eerste legger nog even kijken, hij had gehoord dat de consument had geklaagd bij de ondernemer over zijn manier van werken. Hij vindt dat de consument niet moet zeuren over het hoogteverschil. Hij werd agressief en intimiderend, ging schreeuwen, was niet voor rede vatbaar en is uiteindelijk het huis uitgestormd. Dit was een ingrijpende situatie, zeker ook in het bijzijn van de kinderen. Hierop heeft de consument de ondernemer op de hoogte gesteld. De ondernemer heeft een andere legger gestuurd. Deze heeft eerst de vloer geschuurd maar er zit nog steeds hoogteverschil in. De vloer zou klaar zijn voor 22 juli 2022 maar dit is niet gelukt. Pas na communicatie van de advocaat van de consument met de ondernemer is de vloer in september afgemaakt.

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer, zoals ingevuld op het reactieformulier, houdt het volgende in:

'De klachten van de consument ten aanzien van het leggen van de vloer zijn krachtens de verklaring van de consument opgelost. Zie hiervoor bijgevoegde opleverbon. De consument verwacht egaliseren met vlak maken. Eén en ander is reeds uitgebreid besproken in briefwisseling met [de jurist van de consument]. Er is onzes inziens op basis van het ingevulde vragenformulier geen inhoudelijke klacht op de vloer maar een verzoek om schadevergoeding.'

De consument wil verder een schadevergoeding, echter is deze vordering ondanks herhaaldelijk aandringen niet gespecificeerd. Consument vordert verder herstelkosten voor schade en voor werkzaamheden die niet zijn overeengekomen tussen [hem] en [de ondernemer]. [De ondernemer]

acht zich niet verantwoordelijk voor kosten van werkzaamheden die niet zijn overeengekomen. Bovendien overige vermeende schade onderdeel van het maatschappelijk verkeer. Zie voor verdere argumentatie de door consument bijgevoegde briefwisseling.

(...)

De consument heeft tijdens de uitvoering van de order, op 21 juni 2022, reeds een extra korting van 500 euro inclusief BTW ontvangen en deze geaccepteerd. Tevens is een teveel aan materiaal gecrediteerd. Ter afsluiting van de klacht heeft [de ondernemer] de consument een bedrag van 350 euro tegen finale kwijting geboden.

(...)

De consument verzoekt om een schadevergoeding op grond van ongefundeerde claims. Zie hierboven.

De consument verzoekt om excuses. [De ondernemer] is best bereid te erkennen dat bepaalde zaken beter hadden gekund en wil hiervoor best excuses maken.

[De ondernemer] is bereid de zaak in der minne te schikken echter is zij niet bereid kosten te vergoeden voor werkzaamheden die niet zijn overeengekomen. [De ondernemer] is echter bereid tot een bedrag van 500 euro te vergoeden uit coulance en tegen finale kwijting, onder eerdergenoemde voorwaarden.'

Uit de desbetreffende correspondentie blijkt onder meer het volgende.

In een e-mail aan de consument van 23 juni 2022 (09:02 uur) heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

'Omtrent het leveren van de vloer hebben we nu nog geen antwoord. De betaling is nog niet voltooid/verwerkt, waardoor wij nog niet kunnen bevestigen aan u wanneer de goederen op transport gaan. Zodra de betaling is gedaan, zal u een update krijgen over de levering.'

De consument heeft op voorgaande e-mail op dezelfde dag (23 juni 2022, 9:32 uur) gereageerd met onder meer het volgende:

'Krijg ondertussen de factuur binnen, we zullen hem vanavond controleren en dan betalen, alleen zitten we nog wel met het volgende, jullie vragen voor een volledige betaling. [De eerste legger] heeft nog wel een puntje goed te maken met de vloer, er zit een hoogteverschil in, en niet zo'n klein beetje... Hoe gaat hij dat oplossen en op welke poot sta ik als ik jullie al volledig betaal? Ik stel voor dat we tot 90% betalen en de resterende 10% doen na akkoord beide partijen als de vloer is gelegd, lijkt me ook eigenlijk logisch, want jullie hebben nu nog niets geleverd en gelegd.'

De ondernemer heeft hierop gereageerd in een e-mail van dezelfde dag (23 juni 2022, 11:21 uur) met onder meer:

'Wij zijn aangesloten bij het CBW. Deze instantie zorgt ervoor dat u als consument in alle gevallen bent ingedekt.

De volledige voorwaarden kunt u teruglezen op onze website.

De volledige procedure omtrent o.a. de betaling en levering is tijdens de aankoop met u besproken en valt tevens terug te lezen in de Algemene Voorwaarden. Bij akkoord op de order, gaat u ook akkoord met de aankoopvoorwaarden.

Wij kunnen helaas niet akkoord gaan met uw voorstel.'

In een e-mail van de ondernemer van 5 september 2022 aan de advocaat van de consument staat onder meer het volgende:

'Hierbij wil ik aan u bevestigen dat de vloerenlegger aanstaande woensdag, 07-09-2022 tussen 09:00u en 10:00u, zal aanvangen om de werkzaamheden aan de vloer af te ronden.

Wij hebben geen reden om aan te nemen dat hij niet aanwezig zal zijn op aangegeven datum. Zoals telefonisch aan u bevestigd, zal een verzoek tot eventuele compensatie aan de hand van het volledige dossier worden beoordeeld na het afronden van de legopdracht.'

In oktober 2022 heeft de ondernemer gereageerd op de aansprakelijkstelling van (de advocaat) van de ondernemer. In deze reactie (ongedateerd) heeft hij onder meer het volgende geschreven:

'U stelt dat uw cliënten schade hebben geleden dan wel nog te lijden hebben door onder meer, niet limitatief, een scheve vloer en een beschadigde muur.

Om met het technische verhaal te starten. Er is bij mijn weten in casu sprake van een basisvloer die bestaat uit twee delen, te weten de vloer van de oorspronkelijke woning en een uitbouw. Tussen deze twee delen bestond een hoogteverschil. Dit hoogteverschil is door de aangewezen legger van [de

ondernemer] geadresseerd. Dit is gebeurd door egaliseren van de vloer. Egaliseren van de vloer is echter ten principale het glad maken van de vloer. Het waterpas maken van de vloer is een effect wat hiermee niet kan worden gerealiseerd. Dit is door betrokken legger en door [de ondernemer] uitgelegd aan uw cliënten.

Tevens staat in onze Randvoorwaarden omschreven dat de consument verantwoordelijk is voor het aanleveren van een vlakke en voldoende drukvaste basisvloer. Het waterpas maken van de vloer is een bouwkundige werkzaamheid die dient te worden uitgevoerd door een aannemer. Dat de vloer in deze niet waterpas, dan wel met knik erin op de overgang tussen uitbouw en oorspronkelijke woning, is opgeleverd door de aannemer is een tekortkoming die betrokken aannemer is toe te schrijven.

Ten aanzien van de schade die uw cliënt stelt te hebben geleden is uit het relaas niet duidelijk wat de omvang van deze schade is. Wel blijkt uit het dossier dat uw cliënt al in het werk is gecompenseerd met een extra korting voor extra uit te voeren werkzaamheden die het directe gevolg waren van het niet correct opleveren door de betrokken aannemer, dan wel degene die de basisvloer heeft opgeleverd, van genoemde basisvloer.'

Met een e-mail van 29 november 2022 heeft de advocaat van de consument een factuur van de aannemer van de consument aan de ondernemer toegezonden met daarin onder meer een kostenpost van € 608,00 ex btw voor '*- opknappen spuitwerk wanden diverse beschadigingen, afkitten plinten gehele begane grond, - leveren en plaatsen overgangsprofiel van kamer naar keuken, - aanbrengen en opnieuw aanbrengen plakplinten.*' In de e-mail heeft de advocaat te kennen gegeven dat de consument aanspraak maakt op vergoeding van deze kosten alsmede schade welke hij heeft '*geleden vanwege het veelvuldig vrij nemen en contact zoeken met de ondernemer, etc., etc.'*

In een e-mail aan de ondernemer van 14 december 2022 heeft de consument onder meer het volgende geschreven:

'Daarnaast, zou er een afspraak worden gemaakt, dat jullie hier de vloer komen bekijken over het werk wat jullie [de ondernemer] hebben afgeleverd. Wij zitten met een scheve vloer en met een hoge rekening van onze aannemer om jullie tekortkomingen deels op te lossen. De rekening is verstuurd en ook een verklaring van onze aannemer, daar is vanuit meneer (...) een reactie uit gekomen welke niet door ons wordt geaccepteerd, de scheve vloer afschuiven op de aannemer is laag en onder de gordel. Dan hadden jullie voor het egaliseren per direct de klus moeten stopzetten en dat hebben jullie niet gedaan. Daarom nogmaals de uitnodiging kom kijken, dan kunt u zien, hoe scheef onze vloer is en kunnen we praten over een schadevergoeding. En excuses.'

In een e-mail aan de consument van 11 januari 2023 heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

'Teneinde het dossier te kunnen sluiten is [de ondernemer] bereid u in deze een compensatie te verlenen van 350 euro inclusief BTW tegen finale kwijting. Dit is een commerciële afsluiting van onderhavig dossier en geenszins een aanvaarding van aansprakelijkheid in welke vorm dan ook in deze. Tevens is dit onder voorwaarde dat er ten aanzien van uw order op generlei wijze publiekelijk negatieve uitlatingen worden gedaan.

Ik ga er van uit u hiermee een passend voorstel te hebben gedaan. Onder voorbehoud van alle rechten en wesen in deze.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

Wat betreft de door de ondernemer ingebrachte opleverbond heeft de consument gesteld dat er sprake is van valsheid in geschrifte. De consument heeft daartoe naar voren gebracht dat de handtekening niet van hem is en dat er zaken in staan die niet kloppen. Zo klopt onder meer de datum van 21 juli 2022 niet; de vloer was toen nog niet af en er kon op die datum niet gezegd worden dan de vloer juist geplaatst was. Ook wordt er gesproken over een pvc-vloer en walsen terwijl er sprake is van parket.

Voor het overige heeft de consument het volgende geschreven:

'[De ondernemer] gaat compleet voorbij aan het voortraject, [de eerste legger] komt hier, zegt dat we meer parket nodig hebben, dus besteld, gaat egaliseren, wordt eerst een prijs genoemd, akkoord meegegaan, smeert veel te veel egaline op de vloer (1.2 cm!) welke recht was en niets nodig had (de uitbouw vloer) en creëert een hobbel tussen de uitbouwvloer en de bestaande vloer. Opeens een veel hogere rekening, confronteren we [de ondernemer] mee, ja, mevrouw, we kunnen het er nu niet meer vanaf schrapen, krijgen een beetje korting. [de eerste legger] wordt agressief als we hem op de hobbel aanspreken, [De ondernemer] stelt ons diverse vragen, want ja, misschien heeft de aannemer het niet goed gedaan. [De ondernemer] regelt een tweede legger, (...), komt eerst de hobbel afschuren, maar dat kunnen ze in mate doen, vervolgens wordt er gelegd, op 21 juli 2022 stoppen ze,

wij gaan op vakantie en na de vakantie, na heel veel berichten, ook met [de ondernemer], wordt de vloer afgemaakt. De plinten worden er snel tegenaan gezet en onze eigen aannemer heeft het verder afgewerkt.'

De consument heeft voorts zijn vordering bepaald tot een verzoek tot betaling van een bedrag van € 3.500, --

Reactie ondernemer op reactie consument

De ondernemer heeft in reactie op de reactie van de consument aan de Stichting wat de opleverbon betreft het volgende geschreven:

'[De ondernemer] is in deze uitgegaan van de documenten die tot haar beschikking staan in het dossier.

Indien het document niet juist is stel ik voor dit buiten beschouwing te laten.'

Verder heeft de ondernemer zich op het standpunt gesteld *'dat de vordering van de consument niet in concreto is en kan worden onderbouwd en derhalve niet bewezen kan worden door de consument.'*

Deskundigenrapportage

In het door de Stichting ingeschakelde deskundige opgestelde rapport staat onder meer het volgende:

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Deskundige heeft met partijen de tijdspanne doorgenomen en is aansluitend de houten vloer gaan beoordelen.

De ondergrond is logischerwijs niet zichtbaar en ook bleken ter plekke geen mogelijkheden te zijn om via de zijkant de opbouw/dikte van de ondergrond/egaline te zien.

Vaktechnische beoordeling is derhalve alleen mogelijk geweest door het al dan niet waarnemen van de welving in de houten vloer (en daardoor in de ondergrond).

Echter is de communicatie voorafgaand aan het geschil ook vaktechnisch te beoordelen, daar er vanaf het aanbrengen van de egaline al gesproken wordt over een bobbel in de ondergrond.

De ondernemer heeft de situatie voorafgaand aan de werkzaamheden ter plekke opgenomen, de zogenaamde voorinspectie.

De voorinspectie heeft tot gevolg gehad dat de ondernemer meerkosten is gaan berekenen voor het egaliseren: er moest dikker geëgaliseerd worden door de vele en grote onregelmatigheden in de ondergrond.

Ook was er meer parket nodig.

De dikte van de egalinelaaag is vanaf het aanbrengen een discussiepunt geworden: de dikte die door de ondernemer is aangebracht is door de aannemer van de consument ter discussie gesteld, daar volgens de aannemer de ondergrond in de aanbouw volledig vlak was.

Deskundige wenst deze discussie als eerste te behandelen: de aanbouw kan volledig vlak zijn geweest, echter als de ondergrond in de bestaande woning geëgaliseerd moet worden, kan men dit niet doen zonder de uitbouw ook te egaliseren.

Enige discussie over het feit dat de aanbouw ongevraagd en ongewenst geëgaliseerd is geweest, is derhalve onzin; het kan niet anders.

De welving die volgens de consument is ontstaan door de ondeugdelijke werkzaamheden van de ondernemer, is technisch gezien te weerleggen.

Stel de uitbouw en oorspronkelijke vloer zijn vlak en de overgang tussen deze twee gedeelten is ook volledig vlak, dan kan men met egaliseren niet een welving maken zoals deze door deskundige is aangetroffen: een volledig rechte welving op precies de plek van de overgang tussen oud en nieuw.

Egaline is namelijk een uitvloeiend en nivellerend product, zodat een welving alleen gemaakt zou kunnen worden door een obstakel te plaatsen die de egaline tegen kan houden, zoals bijvoorbeeld bovenaan een trap gedaan wordt om te voorkomen dat egaline de trap afloopt.

Welnu, de medewerker van de ondernemer heeft uiteraard geen obstakel geplaatst tussen de ondergrond in de uitbouw en de ondergrond in de rest van de woning.

Technisch gezien moet er dus een welving aanwezig zijn geweest tussen beide gedeelten voorafgaand aan het egaliseren.

Let wel: een welving is vaak niet of nauwelijks zichtbaar als er aan een ondergrond gewerkt is, zoals het infrezen van vloerverwarming en dergelijke.

Indien men een voorinspectie gaat uitvoeren bij een vloer waar een aanbouw is geplaatst, zal men dit

*moeten controleren met een waterpas en/of met een lange rei.
Neemt men dan een welving waar, dan kan de consument op de gevolgen gewezen worden.*

Resumerend: in deze kwestie is de ondergrond beoordeeld en is ook een meerprijs aan de consument berekend om de vloer dikker te egaliseren.

Na het egaliseren heeft de consument duidelijk gecommuniceerd dat er een welving zichtbaar was.

De ondernemer heeft op verschillende momenten aangegeven dat dit wel in orde zou komen.

Na vele bezoeken van verschillende medewerkers van de ondernemer, is op enig moment een medewerker bezig geweest met het schuren van de egalinelaaag, die op een bepaald ogenblik heeft aangegeven dat het niet beter kon worden (lees vlakker).

Na oplevering van de houtenvloer is gebleken dat de welving nog zichtbaar is.

Optisch is de welving door deskundige waargenomen vanuit zo goed als alle zichthoeken in de woonkamer.

Deskundige is van mening dat de welving niet is ontstaan door werkzaamheden van de aannemer (die heeft de uitbouw vlak opgeleverd) en ook niet is ontstaan door het egaliseren door de ondernemer.

Het is een verschil in vlakheid van de uitbouw tegenover de bestaande ondergrond (zie fotobijlage).

Echter dit is een veelvoorkomend verschijnsel is en dit zal daardoor bij een voorinspectie moeten worden gecontroleerd.

Vanaf die controle kan men met een consument overleggen wat de verwachting is van het resultaat en wat eventuele mogelijkheden (kosten) zijn om dit te verbeteren of te herstellen.

Deskundige is van mening dat de voorinspectie niet goed is uitgevoerd en er daardoor werkzaamheden zijn verricht die alleen gericht zijn geweest op het egaal maken van de ondergrond. Zou het niveauverschil vooraf zijn gezien, dan had men de overgang tussen oude en nieuwe ondergrond kunnen bewerken.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk:

Eventuele toelichting: De welving is zichtbaar.

Om de ernst uit te drukken is het van belang om de insteek van de beoordeling mee te nemen:

- 'ernstig' indien men uitgaat van de verwachting van de consument van een vlakke vloer

- 'gering' als men uitgaat van hoe opvallend het is in de werkelijke zin van het woord als deskundige in de ruimte staat

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? De houtenvloer zou verwijderd moeten worden om bij de egalinelaaag te komen, Vanuit daar kan men beoordelen wat de technische mogelijkheden zijn om de ondergrond uit te vlakken.'

Reactie consument op deskundigenrapportage

In reactie op het rapport van de deskundige heeft de consument onder meer te kennen gegeven te blijven bij de eis van een schadevergoeding van € 3.500, --.

Reactie ondernemer op de deskundigenrapportage

De ondernemer heeft niet meer gereageerd op de deskundigenrapportage en de reactie daarop van de consument.

Op de stellingen van de partijen wordt voor zover relevant bij de beoordeling nader ingegaan.

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de feiten

1. Bij de stukken zitten twee orderbevestigingen. De eerste orderbevestiging van 16 februari 2022 kent een totaal van € 5.339,71 incl. BTW. Op deze eerste orderbevestiging bevinden zich geen posten voor egaliseren.

2. De tweede orderbevestiging van 16 juni 2022 (na de voorinspectie en nadat het egaliseren heeft plaatsgevonden op 4 juni 2022) kent een totaal van € 8.284,43 incl. BTW, en een viertal posten voor egaliseren (onder resp. artikelnummer, omschrijving, besteld, Prijs excl BTW, en Totaalprijs):
- leg-egaliseren, LEG EGALISEREN aanvullende kosten van egaliseren, 50,00 m2, (...), € 682,00;
- Leg-6mmegaliseren, LEG 6MM EGALISEREN aanvullende kosten voor het egaliseren tot 6 mm (dus 2-3 mm meer dan standaard), 50,00 m2, (...), € 576,50;
- leg-egaliseren, LEG EGALISEREN aanvullende kosten van egaliseren, 50,00 m2, (...), € 682,00;
- Leg-meerprijs, LEG MEERPRIJS EGALISEREN Aanvullende kosten voor dikker egaliseren (4 a 5 mm) i.p.v. de standaard 2 tot 3 mm., 50 m2, (...), € 268,50

3. De factuur van 23 juni 2022 kent een totaal van € 7.499,79 en een drietal posten voor egaliseren (de hiervoor laatstgenoemde post ontbreekt).

4. Op de desbetreffende orderbevestigingen is onder meer de volgende tekst afgedrukt:
'Na ontvangst van uw aanbetaling van 25% van het orderbedrag zullen wij de voorraden reserveren en de legger toewijzen. Hierna zullen ook alle data definitief gepland worden. Met deze aanbetaling bevestigt u tevens dat u de bestelde producten in de showroom gezien heeft en akkoord gaat met de afspraken zoals deze in uw order zijn bevestigd. Wij vragen u om het resterende bedrag uiterlijk 1 week voor de levering per bank te voldoen, bij levering kunt u uitsluitend contant betalen. (...)
Op deze order zijn de algemene verkoopvoorwaarden van de CBW van toepassing, u vindt deze terug als bijlage bij deze orderbevestiging.'

5. In de bij de opdrachtbevestiging(en) gevoegde 'Randvoorwaarden' staat onder meer het volgende:
'In dit document staan meerdere belangrijke punten met betrekking tot de legopdracht van uw vloer bij [de ondernemer], waarvoor u als klant de verantwoordelijkheid heeft.

De Voorinspectie:

Een voorinspectie is verplicht bij alle legopdrachten die door [de ondernemer] worden uitgevoerd. Tijdens de voorinspectie worden de volgende zaken door de vloerenleggen gecontroleerd:

- (...)
- *De staat en het type van de basisvloer, (...). Veel voorkomende problemen of aandachtspunten bij de basisvloer zijn onder meer:*
 1. Grote oneffenheden en glooiing in de basisvloer;
 2. Scheurvorming;
 3. Onvoldoende drukvastheid;
 4. Een poreus oppervlak;
 5. Ernstige vervuiling, waarbij te denken valt aan olie, was, lijm, verf- en stucresten;
 6. Grote niveauverschillen in de aansluiting met andere ruimtes.

(...)

N.B.: De aansprakelijkheid van [de ondernemer] voor schade aan gelegde vloeren als gevolg van werking in de ondergrond, vochtwerking in de ondergrond, osmose, adervorming, thermische belasting dan wel een combinatie van voornoemde factoren is uitgesloten.'

6. In de (eveneens bij de orderbevestigingen gevoegde) CBW-Erkend voorwaarden voor woonwinkels, van toepassing op aankopen gedaan vanaf 01-01-2020 (hierna: CBW-erkend voorwaarden) staat onder meer het volgende:

'Artikel 5 Overeenkomst (...)

Aanbetaling

1. *De ondernemer mag bij het aangaan van een overeenkomst een aanbetaling vragen. (...) Bij een consument is de hoogte van het maximum percentage afhankelijk van het product.*
2. *De maximale aanbetaling voor consumenten is 25%, behalve bij onderstaande producten waarvoor 15% het maximum is:*
 - a. *keukens/ (...)*
 - b. *parket, vloerplanken van massief hout, marmoleum, PVC, traprenovatie, natuurstenen-, grind- (grind)tegel, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.*

(...)

Artikel 7 Rechten en plichten van de ondernemer.

(...)

3. *De ondernemer wijst de afnemer tijdig voor het sluiten van de overeenkomst erop dat de afnemer zorgt voor de geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht, zoals bijv.*

dat er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften. Als de ondernemer daar niet (tijdig) op wijst, moet hij de door de consument geleden directe schade en kosten vergoeden en draagt hij zelf zijn eventuele eigen schade.

4. De ondernemer wijst de afnemer ook op:

- *onjuistheden in de opdracht of opgedragen werkzaamheden, bijv. het werken op een ondeugdelijke ondergrond;*
- *(...)*

Dit geldt alleen als de ondernemer deze kent of redelijkerwijs hoort te kennen. Doet de ondernemer dit niet, dan is hij aansprakelijk voor de schade, tenzij hem de schade niet is toe te rekenen.

(...)

Artikel 11 Betaling van de koopprijs

Koop en verkoop

1. De algemene betalingsconditie is betaling bij aflevering (contant of pinbetaling), ook als er aanneming van werk (diensten) in de overeenkomst is begrepen. Afnemer mag er ook voor zorgen dat het bedrag voor aflevering al is bijgeschreven op de bankrekening van de ondernemer.

2. Een andere betalingsconditie afspreken mag, maar het is wettelijke verboden om een consument alleen betaling vooraf van de (restant)koopsom als betalingsconditie aan te bieden.

(In de CBW-erkend voorwaarden geldig vanaf 1 november 2022 is artikel 11, voor zover relevant, gewijzigd in het volgende:

'Artikel 11 Betaling

(Voor alle producten en diensten gelden de maximale aanbetalingspercentages van artikel 5 lid 1 en 2)

1. De algemene betalingsconditie bij koop en verkoop is betaling bij aflevering (contant of pinbetaling), ook als er aanneming van werk (diensten) in de overeenkomst is begrepen. Afnemer mag er ook voor zorgen dat het bedrag voor aflevering al is bijgeschreven op de bankrekening van de ondernemer.

2. Een andere betalingsconditie afspreken mag, maar het is wettelijk verboden om een consument vooruitbetaling van meer dan de helft van de koopsom als enige betalingsconditie aan te bieden.'

(...)

Artikel 15 Conformiteit en garantie

1. Het geleverde product moet die eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt ook bij bijzonder gebruik als dat door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.'

De verdere beoordeling

7. Er is in dit dossier een aantal onderwerpen door de consument aan de orde gesteld, zoals de aanbetaling van 25%, de volledige vooruitbetaling, het gedrag van de eerste legger, de vertraging, de restwerkzaamheden, de welving van de vloer en de opleverbon.

8. Wat de aanbetalingsverplichting van 25% en de verplichting tot volledige vooruitbetaling betreft, wordt allereerst opgemerkt dat dit in strijd is met de CBW-erkend voorwaarden, in het bijzonder de hiervoor aangehaalde artikelen 5 lid 2 resp. artikel 11 lid 1 en 2.

9. Wat betreft het gedrag van de eerste legger overweegt de bindend adviseur dat de ondernemer nimmer heeft weersproken dat deze legger zich onbehoorlijk gedragen heeft tijdens zijn laatste bezoek aan de consument. Evenmin heeft de ondernemer weersproken dat deze legger 'slordig' gewerkt heeft en er egaline op de muren terecht gekomen is. De consument heeft dit van begin af aan bij de ondernemer onder de aandacht gebracht. De ondernemer heeft naar voren gebracht dat hij zich niet verantwoordelijk acht voor kosten van werkzaamheden die niet zijn overeengekomen. Dat verweer snijdt geen hout. De ondernemer is immers wel degelijk verantwoordelijk voor kosten die gemaakt moeten worden ten gevolge van zijn toedoen, zoals in dit geval het reinigen van de muren, ook als dit niet eerst overeengekomen is. De consument heeft een factuur overgelegd van zijn aannemer waar ook nog andere werkzaamheden op vermeld staan. Ook hier heeft de ondernemer verder niets over gezegd en de bindend adviseur gaat ervan uit dat, gezien het vertraagde verloop van de werkzaamheden van de ondernemer, het niet onredelijk was dat de aannemer van de consument de werkzaamheden op desbetreffende wijze heeft afgerond.

10. Wat betreft de welving in de vloer tussen de woonkamer en de uitbouw heeft de ondernemer zich op het standpunt gesteld dat er sprake is van een tekortkoming die aan de aannemer is toe te schrijven en dat in de Randvoorwaarden staat dat de consument verantwoordelijk is voor het aanleveren van een vlakke basisvloer. Dit verweer gaat evenmin op vanwege het feit dat de ondernemer op grond van artikel 7 van de CBW-erkend voorwaarden de verplichting heeft om de consument te wijzen op een ondeugdelijke ondergrond (in de Randvoorwaarden is daarbij niet terug te vinden dat de consument verantwoordelijk is voor een vlakke basisvloer, hetgeen overigens in strijd zou zijn met genoemd artikel 7 van de CBW-erkend voorwaarden). Daar komt bij dat volgens de ondernemer de eerste legger wel de welving heeft geadresseerd door het egaliseren van de vloer terwijl ook volgens de eigen stellingen van de ondernemer egaliseren daar niet voor geschikt is. De ondernemer heeft daarbij nog gesteld dat door de eerste legger aan de consument is uitgelegd dat het egaliseren niet geschikt is voor het waterpas maken van de vloer. Dit blijkt echter nergens uit en bovendien is het probleem hier niet dat de vloer niet waterpas zou zijn maar dat er een welving in zit die niet door egaliseren verholpen kan worden. De bindend adviseur volgt op grond van het voorgaande het oordeel van de deskundige dat de voorinspectie niet goed is uitgevoerd en dat met de consument overlegd had moeten worden wat de verwachting zou zijn van het resultaat en wat de eventuele mogelijkheden zijn om dit te verbeteren of te herstellen. Of de welving al aanwezig was voordat de eerste legger begon met egaliseren doet verder niet ter zake. Als dit het geval was (zoals de deskundige aangenomen heeft), had hij dit moeten zien en met de consument hierover in overleg moeten gaan. De consument had zich dan kunnen beraden op het vervolg.

11. 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. Op grond van artikel 15 van de CBW Erkend-voorwaarden heeft de consument bij non-conformiteit recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering. Gezien het oordeel van de deskundige dat de ernst van de welving gezien vanuit de deskundige 'gering' is ligt reparatie/vervanging of ontbinding niet in de rede. De consument heeft dat ook niet gevorderd, maar alleen schadevergoeding. De bindend adviseur is van oordeel dat prijsvermindering (als een vorm van schadevergoeding) in ieder geval aangewezen is. De bindend adviseur acht het gevorderde totale bedrag, dat door de ondernemer niet concreet weersproken is, niet onredelijk. De volgende elementen spelen daarbij een rol. De consument zou in ieder geval niet hoeven te betalen voor de werkzaamheden van de eerste legger (inclusief het egaliseren). Deze werkzaamheden zijn niet goed uitgevoerd, gezien het feit dat een essentieel onderdeel daarvan (met betrekking tot de welving), ontbroken heeft. Ook het onbehoorlijke gedrag van de eerste legger is daarbij relevant. Door de (te hoge) aan- en vooruitbetaling (beide in strijd met de CBW-erkend voorwaarden) en de vertraging die ontstaan is door (in ieder geval) het feit dat er een andere legger gezocht moest worden, heeft de consument ook te lang en ongegrond de werkzaamheden voorgefinancierd. De ondernemer wordt tevens verantwoordelijk gehouden voor de kosten van de aannemer zoals hiervoor reeds overwogen. Ten slotte kan de ondernemer aangerekend worden dat hij in deze procedure een ('niet juist') document (de oplever bon) heeft overgelegd en daar (aanvankelijk) een beroep op gedaan heeft. Nadat de consument hier bezwaar tegen gemaakt heeft, heeft de ondernemer hier geen inhoudelijk verweer tegen gevoerd (en alleen maar gesteld: *'Indien het document niet juist is stel ik voor dit buiten beschouwing te laten'*). Er zal in deze procedure daarom geen betekenis aan de inhoud van het document worden gehecht. Het is aan de consument om eventuele verdere stappen te nemen inzake zijn stelling dat er sprake is van 'valsheid in geschrifte'.

12. Met in achtneming van het voorgaande zal naar redelijkheid en billijkheid het door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag vastgesteld worden op € 3.500, --. De ondernemer zal daarnaast de door de consument betaalde behandelingskosten moeten vergoeden aan de consument. Ook is de ondernemer gehouden zijn eigen proceskosten aan de Stichting te betalen. De vordering tot het maken van excuses wordt afgewezen. Deze vordering komt niet voor toewijzing in aanmerking omdat het maken van excuses alleen zin heeft als deze welgemeend zijn. Dat laatste is naar zijn aard niet afdwingbaar. De ondernemer heeft overigens te kennen gegeven *'best bereid [te zijn] te erkennen dat bepaalde zaken beter hadden gekund en wil hiervoor best excuses maken.'*

Beslissing

De klacht is gegrond;

- aan de consument komt een vergoeding toe als schadevergoeding. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 3.500, --;

- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250,-;

- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd aan de Stichting conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;

- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies;

- al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 maart 2024,