

Afspraak 'tenminste 8 verschillende motieven in PVC-vloer' niet aangetoond

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 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 10 juni 2024 een 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 en voor zover hier van belang – het leveren en leggen van een vloer.

Standpunt consument

De consument heeft haar klacht als volgt geformuleerd:

“De uitstraling van de vloer. Bij verkoop op 31 juli 2023 is aan de verkoper gevraagd hoeveel verschillende motieven er in de vloer zitten. Dat zouden er minimaal 8 zijn, dat was standaard zei hij. Het blijken er maar 4 te zijn waardoor er een lelijk repeterend patroon is ontstaan. De verkoper zegt nu dat hij niet gezegd heeft dat het er 8 zouden zijn. Na het leggen heeft hij op ons verzoek geïnformeerd bij de leverancier en ons dezelfde dag per mail bevestigd, dat het er inderdaad 8 moesten zijn.”

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Als de vloer inderdaad niet meer dan 4 verschillende motieven heeft (we hebben dat nergens terug kunnen vinden) dan zal de vloer verwijderd moeten worden en dienen wij het totale aankoopbedrag terug te krijgen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Wij hebben exact die vloer geleverd en geïnstalleerd die klant heeft uitgezocht. De klacht gaat ook over “de uitstraling” van de vloer. De vloer die de klant dus zelf heeft uitgezocht.”

Deskundigenrapportage

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

“Wat door mij aangetroffen is, is een vloer die technisch goed gelegd is als het gaat om vlakheid, afwerking etc. Wat opvalt is het repeterend patroon van de vloerdelen in de delen, met name, die naast elkaar liggen. Dit had voorkomen kunnen worden als de delen meer gemixt waren. Het betreft 4 verschillende decors die ook gespiegeld geplaatst kunnen worden. Er staat op de achterzijde van de pvc-vloer geen pijl die de legrichting aangeeft. Dit betekent dat er gewerkt kan worden met 4 verschillende patronen in twee verschillende richtingen. Waarbij benadrukt moet worden dat dezelfde delen wel goed gemixt, gelegd moeten worden. In dit geval zijn de delen ook gespiegeld gelegd, maar een groot aantal delen zijn te veel naast elkaar gelegd.

De consument heeft tijdens het deskundigenbezoek aangegeven dat er gesproken is over 8 verschillende decors. Dit is ook te zien op de website van de fabrikant/groothandel, zie foto. Het is volgens consument niet volgens afspraak dat er dan maar 4 verschillende planken geleverd worden. [...]”

Overwegingen en beoordeling

1. De consument wenst ontbinding van de overeenkomst.
2. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 7 juni 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Haar bevindingen heeft zij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op

zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidende rapporten tegenover gezet. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit rapport tot uitgangspunt bij de beoordeling.

3. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat de vloer technisch goed is gelegd.
4. De stellingen van de consument komen erop neer dat de ondernemer desondanks is tekortgeschoten, nu van de zijde van de ondernemer is medegedeeld dat de vloer 8 verschillende motieven zou hebben terwijl dit er maar 4 blijken te zijn.
5. De ondernemer heeft gemotiveerd betwist dat de verkoopmedewerker heeft medegedeeld dat de vloer 8 verschillende motieven kent. In het reactieformulier is hierover het volgende vermeld (waarbij de verkoopmedewerker als X is aangeduid):

“Over de gesprekken met X onze verkoper: X weet nog goed hoe nadrukkelijk hij met de klant heeft gesproken over het “vellingkantje”. Hij weet ook pertinent zeker dat er bij de verkoop niet is gesproken over het aantal verschillende planken in dit dessin. Dat is ook geen alledaagse vraag van klanten dus hij zou zich dat beslist herinneren. De allereerste keer dat er opmerkingen zijn gekomen van de klant over hoeveel dessins er in een pak zitten zijn pas voor het eerst gemaakt nadat de vloer al was gelegd. X is de dag dat de vloer al voor 90% was gelegd (6 december 2023) in eigen persoon bij familie thuis geweest om plinten te brengen. Toen was de reactie over de vloer enthousiast, geen woord over het patroon of het aantal planken of wat dan ook. Uit het niets kwam twee dagen later (8 december 2023) pas een bericht van ontevredenheid over de uitstraling.”

6. Gelet op deze gemotiveerde betwisting had het op de weg van de consument gelegen om nader te onderbouwen dat de ondernemer voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst zou hebben medegedeeld dat de vloer 8 verschillende motieven kent. Hierin is zij niet geslaagd. De verwijzing naar de website van de leverancier kan de consument niet baten, omdat dit niets zegt over wat er tussen de consument en de ondernemer is besproken. Ook uit de e-mailberichten van verkoopmedewerker X blijkt niet dat hij voorafgaand aan de koop heeft medegedeeld dat er 8 motieven zouden zijn.
7. De klacht is ongegrond.
8. Het door de consument betaalde klachtgeld blijft voor haar rekening.
9. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- Het door de consument betaalde klachtgeld blijft voor haar rekening.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 augustus 2024,