

Bestaan van afspraak tot verwijderen 'drukke' planken uit 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. Op 3 mei 2024 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op 13 mei 2024 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en deskundigenrapport. 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

De overeenkomst van 21 april 2023 betreft - samengevat - de levering en montage van een pvc-vloer met toebehoren (onder meer plinten) op de begane grond (hal, woonkamer en keuken) van de woning van de consument tegen een door de consument te betalen bedrag van € 2.844,83 (inclusief btw) exclusief legkosten (€ 2.498,65). Voormelde bedragen zijn door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering/montage vond plaats op of omstreeks 3 november 2023. De klacht is op of omstreeks diezelfde dag (3 november 2023) voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

"De kleur / het patroon / herhaling van het patroon

De vraag is een lichte vloer, weinig knoesten, niet te veel herhaling van dezelfde "print". Specifiek gevraagd: "Hoe groot is de foto" en "Hoe vaak komt dezelfde print terug in de vloer". Dat kon men niet aangeven. Op basis daarvan is de vloer voorgesteld en hebben we een voorbeeldbord (1m2) bekeken. Ook hebben we 12 stroken meegekregen. Zowel op het bord als in de 12 stroken zat 1 specifieke print die we niet mooi vonden. Nogmaals de showroom bezocht en vragen gesteld over het patroon, hoe vaak komt een print terug, etc. Het antwoord was "dat valt wel mee" en op de vraag of er stroken opzij gelegd konden worden is bevestigend geantwoord.

Voor de start van de werkzaamheden gevraagd of de instructies bekend waren, dat bleek niet zo te zijn. De met [ondernemer] gemaakte afspraken zijn met de leggers besproken. Vlak na de start van het werk is aangegeven dat specifieke stroken er niet in zouden moeten. De legger heeft (hoorde ik later) [ondernemer] gebeld. De legger kreeg de instructie de vloer te leggen. (Dit is niet met ons besproken en hoorden we later pas op de dag.) Gedurende de dag hebben we meerdere malen aangegeven dat de vloer niet conform afspraak was. Op een gegeven moment heeft de legger zelfs tegen mijn vrouw gezegd dat het ook niet leuk is voor hem om steeds te horen dat het niet goed is.

Van 1 print waarvan is gezegd dat die beperkt voorkomt blijken er 5 in 1 pak (een pak = 3m2 en 32 stroken) te zitten. Een 2de print die erg "wild" is blijkt ook 5x in een pak te zitten. Samen is dat al 30% van de stroken in een pak. Deze prints zagen we dus 1x in het voorbeeld bord (1m2) en we hebben die 1x gezien in de 12 stroken die we meekregen. Daar is juist van besproken dat deze opzij gelegd gaan worden. Dat blijkt achteraf helemaal niet mogelijk te zijn als het om 30% van de vloer gaat!

Plint is niet geplaatst volgens afspraak (er zouden geen kopse kanten zichtbaar zijn, ook kopse delen zouden in verstek worden gezaagd zodat er geen kops deel in het zicht zou zitten).

Door de plint niet in te korten kon een zijpaneel van de keuken niet teruggeplaatst worden. De plint moet nog worden ingekort.

Er zouden 2 schoonloopmatten geleverd worden. Er is 1 mat geleverd en geplaatst."

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

"We willen de vloer laten vervangen."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Klant zoekt pvc-vloer uit welke ook geleverd en geplaatst is. Specifieke afspraken zijn daarover ook niet gemaakt. Tijdens leggen is de familie aanwezig geweest en heeft de legger contact gehad met verkoper of er daadwerkelijk [merk/type] verkocht is, wat bepaald werd. De stroken die geplaatst zijn, zijn identiek aan het monsterbord in de showroom. Op een paar plaatsen liggen er drie dezelfde stroken naast elkaar, wat wij betreuren en een aantal keren een afspraak voor hebben gemaakt om deze te vervangen en de puntjes op de i te zetten. Wij denken ca 10 stuks.”

En:

“De vloer welke gelegd is, is ook uitgekozen in de showroom. PVC heeft te allen tijde een herhaling in het patroon. Na het inmeten bent u nogmaals naar de showroom gekomen om de vloer te bekijken. De legger heeft tijdens het plaatsen inderdaad gebeld om te achterhalen of de uitgekozen vloer inderdaad de [merk]type is. Wij willen graag een aantal plankjes vervangen om te voorkomen dat er drie dezelfde langs elkaar liggen. Tevens de mat en plint aanpassen om zo de puntjes op de i te kunnen zetten. Klant eist ca. 60 stroken vervangen en uiteindelijk hebben we dat toegezegd om dit kosteloos te doen, maar afspraak is door klant afgemeld.”

Deskundigenrapportage

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

“(…)

2b Situering klachten

Waar in de ruimte(n) bevinden zich de klachten? 1. Over de hele ruimte verspreid meer dubbele decors dan consument heeft verwacht. 2. Plinten rondom zijn volgens consument meer werk om af te werken dan aangegeven. 3. Inloopmat bij voordeur en achterdeur. Die van de achterdeur ontbreekt. (...)

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

1. Decors van het patroon in de pvc-vloer. Het herhalen van patronen in pvc-vloeren is inherent aan een pvc-vloer. Dit is afhankelijk van fabriek/kwaliteit en prijs. Over het aantal verschillende decors zijn geen geldelijke afspraken. Wel is het zo dat de delen goed verdeeld moeten zijn. Op de site van de fabrikant staat in de product-fiche vermeld dat de gelegde visgraat vloer 12 verschillende planken heeft. Algemeen kan gesteld worden dat een pvc-vloer van 4 tot 30 stuks verschillende decors kan hebben. Afhankelijk van fabriek/kwaliteit en prijs.

Het showbord, wat klant heeft gezien in showroom en wat ook mee is genomen door ondernemer, geeft een reëel beeld van de vloer die gelegd is. Zie ook foto's. Technisch gezien is op 1 plaats, waar 3 planken in een rij liggen de vloer niet gelegd zoals het hoort. Alle andere voor de consument in het oog springende “dubbele” planken zijn vaktechnisch wel op de juiste manier gelegd. Wat los staat van het feit dat dit niet naar de wens van de consument is.

2. Plinten: de geplaatste plinten zijn verlijmd en geschoten. Vooraf is besproken, wat consument ook bepaamt dat dit zo geplaatst zou worden. Ondernemer heeft (bij verkoop en nu ook ter plaatse) aangegeven dat na het plaatsen de plinten bijgewerkt moeten worden. Ook dit wordt door beide partijen bepaamt. Echter geeft consument aan dat dit meer werk is dan consument had verwacht. Technisch gezien zijn de plinten goed geplaatst. Om het af te werken zouden ze gekit kunnen worden, zodat kleine naden niet meer zichtbaar zijn. Ondernemer heeft vooraf en ook ter plaatse aangegeven niet af te kitten.

3. Inloopmat: de 2de inloopmat die is na overleg aan tafel duidelijk niet besteld terwijl consument dacht dat dit wel het geval was. Dit doordat op de offerte “stuks” stond in plaats van “m²”.

Consument vindt al met al opgeteld dat afspraken niet zijn nagekomen. Met daarbij als belangrijkste argument dat specifieke planken die consument niet mooi vindt, niet gelegd zouden worden. Vloer als geheel heeft meer herhalingspatronen dan verwacht.

“(…)

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: Het herhalen/repeteren van patronen is aanwezig en is inherent aan een pvc-vloer.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Vervangen van de meest in het oog springende vloerdelen

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?

Vervangen van de meest in het oog springende vloerdelen, Op 4 plaatsen, zie foto's.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 500,-

6. (Opsomming van) foto('s) of andere bijlage(n):

De eerste 5 foto's laten zien hoe de plinten zijn afgewerkt, zie mijn omschrijving van eerder hierover.

Foto's 6 t/m 9, betreft hetgeen het patroon van de vloer laat zien in repeterend patroon en schakeringen. Laatste 3 foto's betreft de door ondernemer aangeboden planken te vervangen inclusief nog het "treintje" midden in de woonkamer, zie foto met rood omcirkeld.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Consument heeft een verkeerd beeld van een pvc-vloer ten opzichte van een houten vloer. Geleverde vloer is conform showbord. Op foto 10 en 11 is te zien waar het showbord op de vloer gelegd is. Verschil bij keuken en achterpui met kleur en lichtschakeringen.

Consument blijft zelf aangeven dat een aantal voor hen niet mooie planken in de vloer niet gelegd zouden worden. Bemiddelaar is niet bij het gesprek aanwezig geweest en kan daar geen oordeel over geven. Wel is standaard zo dat bij een pvc-vloer geen panelen verwijderd worden, dit in tegenstelling tot een houten vloer. Daar gebeurt het wel eens dat een niet mooie gestopte plank niet gelegd wordt. (...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat de pvc-vloer niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de met de ondernemer gesloten koopovereenkomst mocht verwachten. Hij heeft kenbaar gemaakt dat hij aanspraak maakt op (volledige) vervanging van de door de ondernemer geleverde en gelegde vloer.

Non-conformiteit?

De pvc-vloer

2. Vastgesteld zal moeten worden of de vloer voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 Burgerlijk Wetboek (BW). Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Daarnaast heeft te gelden dat indien de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, dit wordt gelijkgesteld aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst. Indien aan de koper een monster of model is getoond of verstrekt, bepaalt lid 4 - bij wijze van uitwerking van de conformiteitseis van het eerste lid - dat in dat geval de zaak met dit monster of model moet overeenstemmen, tenzij het slechts bij wijze van aanduiding werd verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden.

3. In dit geval staat vast dat de ondernemer voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst een showbord heeft getoond van de door haar aan de consument te leveren vloer. Onder verwijzing

naar wat hiervoor is overwogen, maakt dit dat in beginsel heeft te gelden dat de geleverde vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien komt vast te staan dat deze niet overeenstemt met het door de ondernemer aan de consument getoonde showbord.

4. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 3 mei 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Haar bevindingen heeft zij neergelegd in het deskundigenrapport van 13 mei 2024. De motivering en conclusies van het deskundigenrapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat daarom uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

5. De deskundige heeft vastgesteld - onder verwijzing naar de in het deskundigenrapport opgenomen foto's - dat het door de ondernemer aan de consument getoonde showbord een reëel beeld geeft van de vloer die gelegd is en dat herhaling van patronen inherent is aan een pvc-vloer. Verder heeft de deskundige geoordeeld dat over het aantal verschillende decors geen geldende afspraken bestaan, maar dat het wel zo is dat de delen goed verdeeld moeten zijn. In aansluiting daarop heeft de deskundige geconstateerd dat de pvc-vloer - technisch gezien - op één plaats (waar 3 dezelfde planken in een rij zijn gelegd) niet is gelegd zoals het hoort en dat alle andere voor de consument in het oog springende "dubbele planken" vaktechnisch gezien wel op de juiste wijze zijn gelegd.

6. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de door de ondernemer geleverde en gelegde pvc-vloer, met uitzondering van de plaats waar 3 dezelfde planken in een rij zijn gelegd, aan de overeenkomst beantwoordt. De consument heeft weliswaar aangevoerd dat hij voorafgaand aan het sluiten van de (koop)overeenkomst specifieke afspraken met de ondernemer heeft gemaakt (bijvoorbeeld dat er bepaalde stroken niet gelegd zouden worden), maar dit is door de ondernemer weersproken en de consument heeft daarop de door hem gestelde afspraken niet nader onderbouwd. De bindend adviseur kan dan ook niet als vaststaand aannemen dat dergelijke afspraken zijn gemaakt.

7. De consument eist volledige vervanging van de pvc-vloer. Deze eis zal worden afgewezen, waartoe het volgende wordt overwogen. Indien het afgeleverde niet beantwoordt aan de overeenkomst (non-conformiteit), kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW aflevering van het ontbrekende, herstel van de afgeleverde zaak of vervanging van de afgeleverde zaak eisen. De koper kan geen vervanging eisen (onder meer) indien de afwijking van het overeengekomene te gering is om dit te rechtvaardigen. Het enkele feit dat de pvc-vloer op één plaats niet is gelegd zoals het hoort, rechtvaardigt vanzelfsprekend niet de volledige vervanging van de pvc-vloer. Volstaan kan worden met het vervangen van de stroken op die plaats. Voorafgaand aan deze procedure heeft de ondernemer ook aangeboden om deze stroken te vervangen, wat ook geldt voor de volgens de consument in het oog springende "dubbele planken". Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, was dan ook redelijk. De ondernemer wordt wel gehouden aan haar aanbod.

Plinten

8. De consument heeft verder aangevoerd dat de plinten niet volgens afspraak zijn geplaatst. De bindend adviseur volgt de consument daarin niet, aangezien de deskundige heeft geoordeeld dat de plinten conform afspraak en technisch gezien goed zijn geplaatst. Het moge zo zijn dat de afwerking daarvan volgens de consument meer werk vergt dan hij had verwacht, maar dat betekent niet dat sprake is van non-conformiteit. Daarbij is van belang dat tussen partijen niet in geschil is dat het afwerken van de plinten niet behoorde tot de door/namens de ondernemer uit te voeren werkzaamheden.

Inloopmat

9. Tot slot heeft de consument aangevoerd dat tussen partijen is afgesproken dat er een inloopmat voor bij de voor- én achterdeur zou worden geleverd en gelegd door de ondernemer, maar dat de inloopmat bij de achterdeur ten onrechte ontbreekt. Ook hierin volgt de bindend adviseur de consument niet. Waar partijen een tegenstrijdig standpunt innemen over het antwoord op de vraag of de tweede inloopmat al dan niet besteld is, geeft de deskundige stellig aan dat bij gelegenheid van haar onderzoek vast is komen te staan dat deze niet is besteld door de consument. De bindend adviseur wijst in dit verband ook op een passage uit een e-mail van de consument aan de ondernemer van 3 november 2023, waarin dat feitelijk ook door hem wordt erkend:

“(...)

Ps. Er zou genoeg van de bestelde schoonloopmat (...) overblijven om ook een stuk bij de achterdeur te leggen. Helaas was de geleverde schoonloopmat onvoldoende voor het stuk bij de achterdeur.”

Conclusie

10. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

11. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De ondernemer is gehouden het aanbod, gedaan voor indiening van het geschil, gestand te doen, namelijk het vervangen van de in het oog springende vloerdelen zoals vermeld onder het kopje “5. Herstel/vervanging” van het deskundigenrapport. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken omtrent het uitvoeren van het aanbod van de ondernemer, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk;
- De geschilkosten blijven voor rekening van de consument;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 oktober 2024,