

Niet onderbouwde leverttekort en klacht parketvloer afgewezen

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. Gezien de aard van het geschil was inschakeling van een deskundige niet nodig. 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 30 maart 2024 betreft - samengevat - de levering en montage van een parketvloer (hierna: de vloer) met toebehoren op de begane grond, de eerste verdieping en de zolderverdieping voor een totaalbedrag van € 18.497,14 (inclusief btw). De levering heeft plaatsgevonden op 15 april 2024. De klacht is op of omstreeks 17 april 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

"[Consument] heeft een parketvloer woning gereed gekocht bij [ondernemer] voor een totaalbedrag van € 15.286,89 exclusief btw. Het betreft de vloer op de begane grond, de eerste verdieping en een zolderverdieping. Hiervoor zijn tekeningen van de architect aangeleverd waarin voor de begane vloer een visgraad patroon is gekozen en voor beide verdiepingen een stroken planken vloer met patroon is gekozen. Zie hiervoor de bijlage van de tekening van de architect van [architect] voor [ondernemer]. Er blijkt 6m2 tekort aan stroken planken te zijn om de zolderverdieping te verleggen volgens aangegeven patroon. Deze wil leverancier alleen tegen betaling naleveren. Er is 1,5m2 planken afgekeurd door de parketteur, waarvoor wél is betaald. Tevens is het bordes niet verlegd met visgraad patroon."

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

"De klant heeft door deze situatie schade geleden. De planning van de verbouwing is hierdoor uitgelopen en zij heeft derden moeten inschakelen om de vloer af te maken. Ter compensatie vraagt klant aan leverancier € 1.300,00 retour voor het niet leveren van de 6m2 vloerdelen. Dit is hetzelfde bedrag dat leverancier aan de klant offreert voor het naleveren van 6m2 vloerdelen. Tevens wil klant 1,5m2 afgekeurde stroken planken verrekenend hebben met het totaalbedrag. Klant eist dat leverancier haar parketteur alsnog het bordes naar wens laat verleggen. Dit laatste is inmiddels gedaan."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier onder meer als volgt gereageerd:

*"(...)
Tijdens het inmeten waren onze parketteur [naam parketteur] en [naam architect] de architect aanwezig.
[Architect] was de contactpersoon voor de familie [consument]. Tijdens het inmeten was de klant zelf niet aanwezig. [Parketteur] en [architect] hebben gezamenlijk de ruimtes bekeken. Echter is er niet gesproken over een zolderverdieping die ook verlegd moest worden. Vandaar dat deze m2 niet zijn meegenomen en is hier vervolgens een offerte voor gemaakt. Deze is direct door ons aangeboden. Aangezien het produceren van enkele meters arbeidsintensief is en daardoor prijsverhogend werkt hebben we hiermee rekening gehouden in het doorberekenen aan de klant. Dit vanwege het gegeven dat de klant in de veronderstelling verkeerde dat dit was meegenomen in de berekening. Wanneer er een tekort aan hout is en dit bij geproduceerd moet worden zijn de kosten voor rekening van de opdrachtgever."*

In de huidige situatie blijkt dat er een verschil van opvatting is. Vanuit onze kant kan gesteld worden dat we hebben meegedacht om tot een voor beide aanvaardbare oplossing te komen. Helaas zonder respons, met dien verstande dat door de familie [consument] uitsluitend is benoemd het niet eens te zijn met het door ons gedane voorstel. In onze e-mail van 25 april hebben wij diezelfde dag van [architect] te horen kregen dat hij het bericht had doorgegeven aan de familie [consument]. Hier hebben we geen reactie op ontvangen. Op grond van geen reactie te hebben ontvangen is door ons

het initiatief genomen om op 21-5 telefonisch contact op te nemen met [architect]. Dit met als doel te informeren naar de huidige stand van zaken. Hij wist ons alleen te vertellen dat de zaak wellicht uit handen was gegeven om tot een vergelijk te komen. Dit terwijl er nooit is gereageerd op onze mail van 25 april. Het moge duidelijk zijn dat dit ons verbaasde. (...)

(...)

Het verbaast ons dan ook te lezen dat de familie [consument] het nu zodanig omdraait dat ze geld van ons willen ontvangen voor iets dat niet is geleverd. Vast gesteld kan worden dat wij hiervan niet op de hoogte zijn gebracht waardoor wij niet in de gelegenheid zijn gesteld om het op te lossen. Dit is hun goed recht maar dit betekent niet dat je ons hier achteraf op deze manier mee moet belasten.

Onvrede mag maar neem ons mee en geef ons de kans het naar behoren op te lossen. Onze parketteur [parketteur] heeft het bordes in zijn geheel nagelopen met de klant en begrijpt niet wat hierin niet goed is. Zowel voor ons als de parketteur blijft het derhalve onduidelijk. Wel is hij bereid dit te bespreken om tot een oplossing te komen.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een parketvloer in haar woning zou aanbrengen op de begane grond, de eerste verdieping en de zolderverdieping. Vooropgesteld wordt dat de overeenkomst van partijen een gemengde overeenkomst is waarop ingevolge artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

2. De consument voert in de eerste plaats aan dat bij het leggen van de parketvloer op enig moment is gebleken dat de parketteur 6 m² tekortkwam voor het verleggen van de zolderverdieping met stroken planken, waardoor het werk niet afgemaakt kon worden. De consument licht toe dat zij ervan uit mocht gaan dat de ondernemer - op basis van de door haar verstrekte tekening van de architect - de benodigde bruto en netto vloerdelen controleert, een en ander nameet en vervolgens de opdracht voor de overeengekomen prijs volledig uitvoert. Volgens haar is de ondernemer daarin toerekenbaar tekortgeschoten. Ter compensatie van haar schade eist de consument dat de ondernemer een bedrag van € 1.300,00 aan haar terugbetaalt voor het niet leveren van 6 m² aan vloerdelen.

3. De bindend adviseur overweegt als volgt. Indien er veronderstellenderwijs vanuit wordt gegaan dat de ondernemer toerekenbaar tekort is geschoten door de parketvloer niet (geheel) correct in te meten en na te meten/controleren, dan nog dient de eis van de consument op dit punt te worden afgewezen. Uitgangspunt is dat de schade moet worden begroot op basis van een vergelijking tussen de situatie waarin de benadeelde bij behoorlijke nakoming zou zijn geraakt en de feitelijke situatie waarin hij als gevolg van de tekortkoming is komen te verkeren. In de feitelijke situatie is er weliswaar 6 m² van de benodigde vloerdelen niet geleverd, maar de consument heeft daarvoor ook niet betaald. In de hypothetische situatie - waarin de ondernemer de vloer (geheel) correct zou hebben ingemeten en nagemeten/gecontroleerd - zou er 6 m² aan vloerdelen extra zijn geleverd, maar daar had de consument óók een bedrag van € 1.300,00 extra voor moeten betalen. Gelet daarop kan het door de consument geëiste bedrag van € 1.300,00 niet worden gekwalificeerd als schade, zodat de eis van de consument zal worden afgewezen. Wat partijen verder ten aanzien van dit geschilpunt hebben aangevoerd - bijvoorbeeld over de (toepasselijkheid van) algemene voorwaarden en de inhoud daarvan - kan daarom onbesproken worden gelaten.

4. De consument eist verder dat (de kosten van) 1,5 m² aan afgekeurde stroken planken verrekend worden met het aan de ondernemer verschuldigde (totaal)bedrag. Ook deze eis zal worden afgewezen, omdat de consument op geen enkele wijze heeft onderbouwd op grond waarvan sprake zou zijn van non-conformiteit. In de minnelijke fase heeft de ondernemer aan de consument kenbaar gemaakt dat de vloer zorgvuldig is geïnspecteerd en nauwkeurig is vervaardigd volgens een model/staal, dat het onbehandelde hout natuurlijke kleurnuances vertoont, waardoor er variatie kan zijn tussen lichtere en donkere planken en dat dit inherent is aan het gebruik van natuurlijke materialen en de unieke eigenschappen daarvan. Gelet daarop had het op de weg van de consument gelegen om haar enkele stelling met meer feiten en omstandigheden te onderbouwen, wat zij heeft nagelaten.

5. Tot slot eist de consument dat de ondernemer alsnog het bordes naar wens laat verleggen. Tegelijkertijd merkt de consument echter op dat dit inmiddels is gedaan, zodat deze eis geen (verdere) beoordeling behoeft.

6. 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.

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

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil 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 9 december 2024,