

## **Geen dwaling of non-conformiteit bij levering eiken lamel vloerdelen**

### **Partijen:**

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

### **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.

Er heeft op 31 oktober 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige mevrouw [deskundige], waarvan diezelfde dag rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop en montage van een houten vloer.

### **Standpunt consument**

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

*“After agreeing the price and colour and wood plank width, the installation day came and [ondernemer] had subcontracted the installation of the floor to a man called [vloerenlegger], who was not employed by [ondernemer]. I let [vloerenlegger] into the house and he starts working so I leave to go to work, but say if [vloerenlegger] needs anything he can call me and I will come back at lunch to check on him. The wooden planks were all boxed up at this point.*

*I came back to the house and [vloerenlegger] had made very good progress approx. 60% of the planks had been glued in place. When I looked closer at the planks they were a very poor quality with large areas of brown silicon filler in the wood that looked very ugly and not at all like the plank we were shown in the showroom or on their website. I told [vloerenlegger] he has to stop straight away while I talk to [ondernemer] as these are not what we have shown.*

*[Vloerenlegger] and the [ondernemer] team tried to remove a couple of planks but damaged the floor and said they cannot remove all the planks but they would not the planks that looked really ugly and use planks with small silicon filled area on the edges. This was not the case there is a minimum of 5 areas that look very bad.”*

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

*“We have not paid 25% of the invoice and we think it is fair that we do not pay this money based on the poor quality of the wood. We do not trust the company can fix the floor and because he was very aggressive we don't want him back in our house.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“De heer en mevrouw [consument] zijn in de winkel geweest om de planken te bekijken.*

*Het is nl niet aan te bevelen een vloer te kopen/ beoordelen via de website.*

*Ik heb duidelijk uitleg gegeven over de sortering Rustiek en dit ook getoond, aan de hand van onze voorbeeld-planken. Met de mededeling dat geen plank hetzelfde is.*

*Op onze offerte/ factuur staat duidelijk vermeld dat het om een rustieke plank gaat, en dat wij geen 100% kleurgarantie kunnen geven.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“Ik heb de vloer ter plaatse beoordeeld en vastgesteld dat de geleverde kwaliteit is van wat men redelijkerwijs van een lamelparket Eiken Rustiek geschaafd en in kleur geolied mag verwachten. De knoestgrootte, opvulling daarvan en de schaafplekken op de vloer zijn niet afwijkend van de geldende criteria en vallen geheel binnen het beeld van een Eiken Rustiek geschaafde en donkergekleurde vloer.*

[...]

*Ik heb geen klachten aan de vloer vast kunnen stellen. Hetgeen op de order vermeld staat is geleverd en naar behoren, zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam parketteur verwacht mag worden, geïnstalleerd.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de consument zijn stukken, waaronder het inleidend formulier, in de Engels taal heeft gesteld. Nu de ondernemer hier geen bezwaar tegen heeft gemaakt, kan de klacht worden behandeld op basis van de in de Engelse taal gestelde stukken.
2. De bindend adviseur begrijpt de klacht aldus dat de consument stelt dat de vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt, althans dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen.
3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 31 oktober 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Haar bevindingen heeft zij neergelegd in het deskundigenrapport. Dat rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier voorts geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
4. De consument heeft als volgt op het deskundigenrapport gereageerd:

*“I want to make the point that we were not made aware of this characteristic of the wood. Nor did we did have the opportunity to inspect the planks before they were glued to the floor.*

*If we would have been made aware of this characteristic, we would have bought a premium laminate option that does not have this appearance. As I portrayed in the images taken from the [ondernemer] website this characteristic is not emphasized at all on the website. It was also not mentioned to us in any way when we visited the showroom.*

*Had we of been made aware, we simply would have bought a different product.”*

5. Overwogen wordt dat uit de door partijen overgelegde stukken en het deskundigenrapport volgt dat de ondernemer een vloer heeft geleverd en gelegd die aan de overeenkomst beantwoordt. Weliswaar voert de consument aan dat hij niet op de hoogte was van de eigenschappen van de vloer en dat de ondernemer hem hier onvoldoende op heeft gewezen, maar de ondernemer heeft dit betwist. Volgens de ondernemer is een duidelijke uitleg gegeven over de kenmerken van de vloeren en zijn in de winkel ook de planken getoond aan de consument. De bindend adviseur kan op basis van wat de consument aanvoert niet vaststellen dat de ondernemer hem onjuist of onvoldoende heeft geïnformeerd.
6. Voor zover de stellingen van de consument moeten worden opgevat als een beroep op dwaling, wordt overwogen dat een eventuele dwaling - gelet op wat hiervóór is overwogen - voor rekening van de consument dient te blijven (artikel 6:228 lid 2 BW).

7. De klacht is ongegrond.
8. Het depotbedrag (€ 1.141,85) wordt aan de ondernemer uitgekeerd.
9. De kosten die de consument heeft moeten maken wegens de behandeling van dit geschil blijven voor zijn rekening.

**Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- Het depotbedrag wordt aan de ondernemer overgemaakt.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 december 2022,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur