

Ontbinding na bagatelliseren klachten PVC-vloer door ondernemer

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De bindend adviseur heeft kennis genomen van de door partijen ingebrachte stukken, die zijn opgenomen in het digitale dossier.

In Fase 2 van de geschilbehandeling heeft een deskundige op 26 april 2021 advies uitgebracht met een technische beoordeling van het door de ondernemer verrichte werkzaamheden. Op 4 mei 2021 heeft de consument gereageerd op de inhoud van het deskundigenrapport. De ondernemer heeft in Fase 2 niet op het rapport gereageerd.

Na Fase 2 is het geschil overgegaan naar Fase 3, de beoordeling door de bindend adviseur. De bindend adviseur heeft kennis genomen van het digitale dossier. Omdat het de bindend adviseur bleek dat de ondernemer in Fase 2 nog niet had gereageerd op het deskundigenrapport, heeft de bindend adviseur de ondernemer op 23 augustus 2021 en op 20 september 2021 uitgenodigd alsnog op het deskundigenrapport te reageren. Anders dan een kort bericht van de zijde van de ondernemer dat hij tussen 16 augustus en 6 september 2021 met vakantie was heeft de ondernemer niet op de uitnodigingen gereageerd. Gelet op het feit dat de ondernemer wel in het digitale systeem heeft aangegaan met vakantie te zijn, moeten de beide uitnodigingen geacht worden de ondernemer te hebben bereikt.

Op 30 september 2021 heeft de bindend adviseur aan partijen medegedeeld een beslissing in het geschil te zullen nemen en geen aanleiding te zien om nog een digitale hoorzitting te houden. Op 30 september 2021 heeft de consument aangegeven de klacht ongewijzigd te willen handhaven.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: offerte van 26 augustus 2020. Uit (eerste) factuur van 27 augustus 2020 blijkt dat deze offerte door de consument is aanvaard.

Inhoud overeenkomst: Het leveren en leggen van een PVC-vloer voor een prijs van € 3.045,55.

De klacht is op 8 september 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 304,56 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consumenten

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: De gelegde PVC-vloer voldoet niet aan de verwachtingen. De afwerking van vloer en plinten is slecht. De vloer is niet in verband gelegd. Lijmresten zijn achtergebleven. De consument wenst een geheel nieuwe vloer die in verband ligt en netjes is afgewerkt. De consument wenst de overeenkomst te ontbinden.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: De consument heeft een punt wat betreft de afwerking van de vloer, maar dat is eenvoudig op te lossen met voegpasta en afkitten van de plinten.

Overwegingen en beoordeling

In deze procedure gaat het uitsluitend om de vraag of de door de ondernemer bij de consument gelegde PVC-vloer voldoet aan de verwachtingen, die de consument met betrekking tot de kwaliteit en de afwerking van de vloer mag hebben. Consument stelt daarbij dat de vloer in zijn geheel vervangen zou moeten worden, de ondernemer stelt dat de problemen eenvoudig met voegpasta en afkitten zijn te verhelpen.

Omdat het in deze om een technische beoordeling gaat van het door de ondernemer verrichte werk, heeft een deskundige, de heer [deskundige], een deskundigenrapport opgesteld en uitgebracht. In zijn rapport kwalificeert de deskundige de ernst van de klachten als 'ernstig' en acht hij een technisch herstel als onmogelijk. Naar zijn oordeel is de egalinelaag niet egaal genoeg aangebracht en zijn de PVC-tegels niet goed gelegd. Naar zijn vaktechnische oordeel is de beste oplossing voor de klachten het vervangen van de vloer en het aanbrengen van een nieuwe egalinelaag. In zijn apart uitgebrachte technische beoordeling stelt de deskundige nog:

De PVC-vloer behoort in en recht- of halfsteens patroon gelegd te worden. In deze kwestie is er geen patroon aangehouden, waardoor de vloer een warrig en rommelig karakter heeft. Technisch is zoveel aan te merken, dat er van plaatselijk herstel helaas geen sprake kan zijn.

De ondernemer is meerdere malen, zowel in Fase 2 als in Fase 3 van de geschilbehandeling in de gelegenheid gesteld geweest om zijn visie op het deskundigenrapport te geven, maar hij heeft telkenmale niet van die gelegenheid gebruik gemaakt. Bij het ontbreken van zijn visie zal de bindend adviseur de constatering van de deskundige overnemen en voor de verdere beoordeling van het geschil als uitgangspunt nemen.

Het voorgaande houdt in dat in deze procedure als eerste geen andere conclusie kan worden getrokken dan dat de vloer geheel verwijderd dient te worden. Daaraan zijn kosten verbonden, die de deskundige begroot op € 360,- (incl. BTW).

Ten tweede heeft de consument aangegeven de overeenkomst met de ondernemer te willen ontbinden. Uit het digitale dossier blijkt echter niet dat de consument dit voornemen ook rechtstreeks aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt, hetgeen op grond van artikel 6:267 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) een vereiste is om een overeenkomst te kunnen ontbinden, anders dan dat de ontbinding door de rechter wordt uitgesproken (artikel 6:267 lid 2 BW). Omdat uit het digitale dossier, meer in het bijzonder uit de aangetekende brief van de consument van 29 september 2020, wel blijkt dat de ondernemer duidelijk schriftelijk in gebreke is gesteld en uit het verdere verloop van de procedure blijkt dat de ondernemer toerekenbaar niet is nagekomen, volgt dat (a) de ondernemer sinds 6 oktober 2020 in verzuim is. Omdat de bindend adviseur niet de ontbinding van de overeenkomst kan uitspreken, zal hij een beslissing nemen die daarbij het dichtst in de buurt komt. Daarom zal hij bepalen dat de vloer en de egaline op kosten van de ondernemer verwijderd dienen te worden en dat de ondernemer de reeds door de consument betaalde koopprijs zal dienen terug te betalen. Uit het dossier blijkt dat de ondernemer 90% van de koopprijs van de vloer heeft gefactureerd, derhalve een bedrag van € 2.740,99. Ervan uitgaande dat de consument dat bedrag ook daadwerkelijk betaald heeft (uit het digitale dossier blijkt niet het tegendeel) zal de ondernemer aan de consument een bedrag van (2.740,99 plus € 360,- verwijderingskosten =) € 3.100,99 dienen terug te betalen.

Naast ongedaan making van de werkzaamheden van de ondernemer verlangt de consument ook vergoeding van de (nog te lijden) schade als gevolg van de toerekenbare niet nakoming door de ondernemer. Uit artikel 6:74 BW vloeit voort dat de consument naast ongedaan making van de verplichtingen over en weer ook recht heeft op een (aanvullende) schadevergoeding voor de schade die het gevolg is van een tekortkoming in de nakoming. In dit geval heeft de consument gesteld dat zij schade zal lijden doordat zij kosten zal moeten maken om de verwijdering van de vloer en het leggen van een andere vloer mogelijk te maken. De consument verbindt aan deze stelling geen bedrag en daarom zal de bindend adviseur naar billijkheid een bedrag vaststellen, waarmee de consument de kosten, die voornamelijk bestaan uit het verwijderen en tijdelijk opslaan van meubelen, kan bestrijden. De bindend adviseur zal dit bedrag op € 499,01 stellen, waarmee het totaalbedrag dat de ondernemer aan de consument dient te betalen komt op een bedrag van € 3.600,-. Het depotbedrag wordt aan de consument terugbetaald, dit bedrag wordt van het bedrag wat de ondernemer aan de consument dient te betalen afgetrokken. Het bedrag wat de ondernemer aan de consument moet betalen komt daarmee op € 3.295,44.

Voor alle duidelijkheid overweegt de bindend adviseur nog dat de ondernemer, gelet op de aard en ernst van zijn tekortkoming geen aanspraak meer kan maken op het opnieuw leggen van een vervangende vloer. Na afwikkeling van de beslissingen in deze procedure hebben partijen over en weer niets meer van elkaar te vorderen in verband met de overeenkomst van 26 augustus 2020.

De slotsom in deze procedure is dat de klacht van de consument gegrond wordt verklaard, met inachtneming van hetgeen hierna beslist zal worden. De ondernemer dient de kosten van de procedure aan de zijde van de consument te vergoeden.

Beslissing

- De bindend adviseur verklaart de klacht van de consument gegrond;
- De vloer dient op kosten van de ondernemer te worden verwijderd, de ondernemer dient het reeds door de consument betaalde deel van de prijs van de vloer aan de consument terug te betalen en de ondernemer dient de aanvullende schade van de consument te vergoeden.
- De ondernemer dient binnen 14 dagen na de datum van deze beslissing een bedrag van € 3.295,44 aan de consument als de terugbetaling van het door de consument betaalde gedeelte van de prijs van de vloer, de verwijderingskosten en de schadevergoeding voor de kosten die verband houden met het verwijderen en weer leggen van een nieuwe vloer;
- Het depotbedrag ad € 304,56 wordt aan de consument terugbetaald;
- De ondernemer zal bovendien aan de consument de door de consument betaalde kosten van deze procedure ad € 250,- aan de consument dienen te vergoeden, zulks eveneens binnen 14 dagen na heden.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 oktober 2021,