

Geen non-conformiteit vast te stellen zonder product dat onderzocht kan worden

Verloop van de procedure

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

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

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 toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, het leveren en leggen van een vinylvloer.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht in het Vragenformulier als volgt geformuleerd:

“Tijdens de aankoop hebben we duidelijk aangegeven dat we de vloer wilden gebruiken voor twee gangen, de keuken, het toilet en twee slaapkamers. We kozen voor vinyl omdat dit volgens de informatie op de website gemakkelijk te onderhouden en te reinigen zou zijn. We hebben met de verkoper besproken wat onze wensen waren en in welke ruimtes de vloer gelegd zou worden. De verkoper bevestigde dat de vloer inderdaad makkelijk te onderhouden en schoon te maken is en geschikt is voor deze ruimtes. De enige waarschuwing die we kregen, was om voorzichtig te zijn met zware meubels, omdat deze putten in de vloer konden veroorzaken. We verwachtten daarom een vloer die gemakkelijk te onderhouden en te reinigen is en geschikt is voor deze ruimtes. Helaas blijkt de vloer hier niet aan te voldoen.”

Ik citeer uit de eerste klacht die we op 4 september 2023 hebben ingediend: ‘Helaas is de vloer die we eerder dit jaar hebben gekocht een grote teleurstelling. De vloer is gelegd in het toilet, de gang, de hal, de keuken en twee slaapkamers, en we hebben overal problemen met de vloer. Het voornaamste probleem in de keuken is dat alles in de vloer trekt en permanente vlekken achterlaat. Zelfs als we bijvoorbeeld een spettertje pastasaus onmiddellijk opvegen, blijft er een permanente vlek achter. Waar veel wordt gelopen, blijft het permanent vuil. We maken schoon met mild schoonmaakmiddel en koel water, maar dweilen helpt niet, en ook boenen niet.’”

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

“Wij willen de koopovereenkomst ontbinden en ons geld terug.”

Wij kochten deze vloer voor o.a. onze gangen en keukens. Deze vloer zou, volgens [ondernemer], eenvoudig te onderhouden en reinigen zijn. Uiteindelijk kregen wij een vloer waarbij dit niet het geval is. Als wij vooraf hadden geweten dat de vloer, zoals [ondernemer] zegt, niet geschikt is om te lopen of voor gebruik in de keukens, dan hadden wij de overeenkomst nooit gesloten.

De oplossingen die [ondernemer] ons heeft geboden zijn onacceptabel omdat dit ons alleen maar meer geld zou kosten en tijd.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“De verkleuring is ontstaan door inwerking van kleurstoffen uit bijvoorbeeld tomatensaus of confetti. De pigmenten trekken in het vinyl. Dit zijn onze inziens externe factoren die de klacht veroorzaken.”

Overwegingen en beoordeling

1. De overeenkomst tussen partijen betreft een gemengde overeenkomst, met elementen van zowel consumentenkoop als aanneming van werk.
2. De consument wil de overeenkomst ontbinden. Voor een geslaagd beroep op ontbinding is in dit geval in de eerste plaats vereist dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt (zie artikel 7:17 lid 2 BW, in samenhang met artikel 7:22 lid 1 en lid 2 BW en artikel 7:21 lid 1 en lid 3 BW).

3. De gebruikelijke gang van zaken in de geschilprocedure van de stichting is dat het Vragenformulier van de consument en het Reactieformulier van de ondernemer worden doorgestuurd naar een door de stichting aangezochte deskundige (artikel 11 lid 1 van het Reglement Geschillenregeling Wonen). Deze deskundige verricht onderzoek en brengt, als het niet lukt om een minnelijke regeling te treffen, een deskundigenrapport uit (artikel 12 lid 1 Reglement Geschillenregeling Wonen). Dat deskundigenrapport vormt onderdeel van het dossier dat aan de bindend adviseur wordt doorgestuurd. De bindend adviseur neemt vervolgens, mede op basis van het deskundigenrapport, een beslissing.
4. In dit geval is het echter niet mogelijk om een deskundigenonderzoek te laten verrichten. De consument heeft namelijk te kennen gegeven dat hij inmiddels is verhuisd en dat hij ook geen stukken van de desbetreffende vinylvloer heeft bewaard voor onderzoek.
5. De ondernemer heeft in het Reactieformulier betwist dat de vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt. Het ligt dan op de weg van de consument om zijn stelling op dit punt nader te onderbouwen. Dit is echter niet gebeurd. Er is geen deskundigenrapport opgemaakt dat de stelling van de consument ondersteunt en de bindend adviseur kan op basis van de overige stukken ook niet de conclusie trekken dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt.
6. De klacht is ongegrond.
7. De kosten die de consument heeft gemaakt blijven voor zijn rekening.
8. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De kosten die de consument heeft gemaakt blijven voor zijn 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 27 februari 2025,