

Door laten leggen ‘verkeerde’ laminaat is die geaccepteerd door de consument

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.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige, waarvan op 7 januari 2025 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport)].

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 naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft – kort weergegeven – de levering en montage van een vloer.

Standpunt consument

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

“De eerste offerte was duidelijk: begane grond een kloostervloer. De tweede offerte ging eerst over laminaat, maar uiteindelijk hebben we gekozen voor eikenhout boven. Een andere vloer dan de begane grond, dunner, veel goedkoper. Meteen nadat de 1e en 2e etage zijn gelegd, zag ik dezelfde vloer op de begane grond. Toen vertelde ik de parketteur dat dat niet klopt, want dat was een andere vloer. Hij adviseerde mij contact op te nemen met [ondernemer] zelf, want hij gaat daar niet over. Dat heb ik terstond gedaan, maar ik kreeg een vaag verhaal te horen dat het mooier stond. Vervelende bijkomstigheid is dat de verhuizers al een aantal dagen erna zouden komen, dus er stond nogal wat druk op. Door die druk ben ik tegen mijn zin akkoord gegaan om de vloer te leggen. Het bellen en whatsappen leverde niets op, zelfs niet toen ik dan maar over financiële compensatie ben begonnen. Dat wilde ik helemaal niet, maar ze wilden niets doen. Onder protest heb ik de laatste factuur betaald.”

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

“[...] Uiteindelijk wil ik maar één ding: de originele vloer zoals afgesproken en betaald. [...]”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt verweer gevoerd:

“Wij vinden de klachten ongegrond.

[...]

wij hebben niet iets anders geleverd, dan afgesproken. Ze wilden de vloer witter in de nerf. We hebben aangeboden om de vloer nogmaals te oliën. Dit is ook uitgevoerd, met verschillende wit tinten laten zien op hun vloer.”

Deskundigenrapport

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

“de vloer op de begane grond is gelijk aan de vloer op de 1e- en 2e etage: maatvoering, kenmerken en algehele uitstraling.

De vloer op de begane grond heeft een iets andere kleur, gezien de nabehandeling door de ondernemer.

Deskundige heeft aan de consument gevraagd of er foto's zijn van een showbord of plaatje van de vloer die hij zou hebben gekocht.

Consument heeft dit gecontroleerd en inderdaad een foto gevonden van een showbord: de foto is in het dossier geplaatst.

Deskundige heeft de foto bekeken (zonder de oorsprong van de foto te kunnen bevestigen) en stelt vast dat de foto een andere vloer laat zien dan de vloer in de woonkamer bij de consument: de vloer op het showbord is een verouderde vloer, met een grove V-groef aan de lange zijde en geen V-groef aan de korte zijde, terwijl de vloer bij de consument niet verouderd is met een micro V-groef aan de lange zijde.

Deze verschillen zijn optisch erg groot te noemen.

Lengte en breedte van de planken zijn niet vanaf het showbord te bepalen, maar het showbord lijkt een smallere plank te zijn.

Belangrijk om te vermelden: de eigenschappen van de vloer op het showbord staan niet als zodanig vermeld op de opdrachtbon."

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur stelt vast dat de consument in het Vragenformulier heeft aangevoerd dat de ondernemer voor de begane grond niet de juiste vloer heeft geleverd en gelegd. De consument eist dat alsnog de oorspronkelijk overeengekomen vloer wordt geleverd en gelegd.
2. Op grond van artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen (hierna: het Reglement) wordt de omvang van het geschil bepaald door wat de consument in het Vragenformulier heeft aangegeven. Dit betekent dat de additionele klachten die de consument in de loop van de procedure heeft geuit, niet aan de orde kunnen komen in dit bindend advies.
3. Met zijn klacht en zijn eis gaat de consument eraan voorbij dat hij, zo blijkt uit de overgelegde berichten, op 23 november 2023 uitdrukkelijk akkoord is gegaan met de vloer die op dát moment op de begane grond werd gelegd. Dit brengt mee dat hij nu geen nakoming van de oorspronkelijke afspraken meer kan eisen.
4. De enige aantekening die de consument bij de aanvaarding van de nieuwe afspraak heeft gemaakt, is dat de vloer dan wel "die wittere zoals Ries heeft laten zien" moest worden. Daarmee is bedoeld, zo volgt uit de context van de berichten tussen partijen, dat de ondernemer de vloer nog een keer extra zou bewerken om deze witter te maken. Niet in geschil is dat die behandeling heeft plaatsgevonden. Dit volgt ook uit het deskundigenrapport. De consument heeft bij de aanvaarding van de nieuwe afspraak geen andere voorwaarden gesteld of voorbehouden gemaakt.
5. De klacht is ongegrond. De eis wordt afgewezen.
6. De kosten die de consument in het kader van deze geschilprocedure heeft gemaakt, blijven voor zijn rekening.
7. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond. De eis wordt afgewezen.
- De kosten die de consument in het kader van deze geschilprocedure 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 28 april 2025,