

Vloer niet geschikt voor uitgevoerde behandeling, klacht gegrond

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 een deskundige, waarvan rapport is opgemaakt op 29 april 2025 (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, het leveren en leggen van een vloer.

Standpunt consument

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

“Het maken van de messing bies inclusief de band.

Messing bies was mooi geplaatst en had de juiste kleur totdat ze er met olie (kleur) overheen zijn gegaan en het een andere kleur heeft gekregen.”

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

“Ik wil graag een nieuwe messing bies of geld terug. Tevens een vergoeding voor de geleden schade en inspanningen die ik heb moeten treffen om een reactie te ontvangen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft verweer gevoerd. Hij voert aan dat hij de keuze voor een messing bies heeft besproken met de consument en dat zij hierbij is gewezen op het onderhoud dat dit vergt. Ook zijn de esthetische details met haar besproken. Desondanks is de consument niet tevreden, ook niet nadat uit coulance bepaalde wijzigingen zijn aangebracht.

Deskundigenrapport

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

“Ik heb geconstateerd dat de messing bies niet glimt. Zoals uit de woorden van de legger en mijn constatering blijkt dat de vloer na het plaatsen geschuurd is en is afgewerkt met witte olie. Dit is de normale werkwijze. Door het schuren van de vloer is logischerwijs de messing bies ook geschuurd waarmee de glans is verdwenen. De witte olie waarmee de vloer afgewerkt is heeft nauwelijks tot geen invloed op de glansgraad van de messing bies. Het plaatsen van de messing bies na het afwerken van de vloer is geen optie omdat de bies dan boven de vloer uit zou steken met wellicht ruim 1 millimeter hoogteverschil. Dit is esthetisch niet aantrekkelijk.”

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 29 april 2025 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De consument heeft in reactie op het deskundigenbericht nog onder meer toegelicht dat zij thans, gezien het verloop van de procedure, de voorkeur geeft aan een financiële vergoeding.
3. De ondernemer is op 13 mei 2025 in de gelegenheid gesteld om op het deskundigenrapport te reageren, maar heeft van deze gelegenheid geen gebruikgemaakt. De ondernemer is op 28 mei 2025 in de gelegenheid gesteld om te reageren op de reactie van de consument op het deskundigenrapport, maar heeft hiervan evenmin gebruikgemaakt.

Op 12 juni 2025 heeft de ondernemer te kennen gegeven dat hij alsnog op het deskundigenrapport wenst te reageren. Bij bericht van 13 juni 2025 is de ondernemer in de gelegenheid gesteld om uiterlijk 20 juni 2025 te reageren op het deskundigenrapport. De ondernemer heeft van deze gelegenheid echter (wederom) geen gebruik gemaakt.

4. De bindend adviseur is van oordeel dat op basis van het deskundigenrapport – en bij gebreke van een reactie hierop van de ondernemer – voldoende is komen te staan dat de ondernemer is tekortgeschoten, door de vloer een behandeling te geven die niet geschikt was, in die zin dat deze een negatieve invloed heeft gehad op de messing bias. Dit betekent dat de klacht van de consument gegrond is.
5. Vervolgens rijst de vraag welke consequenties dit moet hebben. Op basis van de in het dossier aanwezige correspondentie, waaronder een ingebrekestelling en een herinnering ingebrekestelling, wordt vastgesteld dat de consument de ondernemer al voldoende gelegenheid heeft geboden tot correcte nakoming, doch zonder het beoogde resultaat. Daar komt bij dat de deskundige in het deskundigenrapport twijfels heeft uitgesproken over zowel de vraag of herstel van de vloer mogelijk is als over de vraag of een vakman kan worden gevonden die dit wil uitvoeren. Indien beide vragen bevestigend kunnen worden beantwoord, schat de deskundige de herstellkosten op € 2.400,-.
6. De consument wenst in de eerste plaats een financiële vergoeding. De bindend adviseur zal de consument, aansluitend bij de geschatte herstellkosten in het deskundigenrapport, een bedrag van € 2.400,- aan schadevergoeding toekennen.
7. Omdat onzeker is of daadwerkelijk herstel kan plaatsvinden, geeft de bindend adviseur de consument de mogelijkheid om in plaats van deze schadevergoeding te kiezen voor ontbinding van de overeenkomst. Dit sluit aan bij het Vragenformulier, waarin de consument ook heeft gevraagd om “*geld terug*”. Aan de voorwaarden voor ontbinding van de overeenkomst is voldaan, zo volgt uit randnummers 4 en 5.
8. Als de consument kiest voor de in randnummer 6 bedoelde schadevergoeding, is het aan haar om te bepalen of zij vervolgens de vloer ook daadwerkelijk laat herstellen met dit bedrag. Als zij de vloer door een derde laat herstellen en dit levert niet het gewenste resultaat op, kan zij zich vervolgens niet nogmaals bij de ondernemer melden.
9. Als de consument kiest voor de in randnummer 7 bedoelde ontbinding van de overeenkomst, dient de ondernemer de gehele betaalde som terug te betalen. Tevens haalt de ondernemer dan ook de gehele vloer met toebehoren weg bij de consument.
10. De ondernemer dient de kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil te vergoeden. Dit betreft een bedrag van € 250,-. Van overige kosten en/of schade die voor vergoeding in aanmerking komen, is niet gebleken.
11. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De consument heeft recht op:
 - a. een door de ondernemer te betalen schadevergoeding van € 2.400,-, of
 - b. ontbinding van de overeenkomst.
- De consument maakt binnen 4 weken na heden schriftelijk of per e-mailbericht aan de ondernemer kenbaar welke van deze opties zij kiest.
 - ✓ Indien de consument voor optie a kiest, betaalt de ondernemer dat bedrag vervolgens binnen 2 weken aan de consument.
 - ✓ Indien de consument voor optie b kiest, maken partijen vervolgens binnen 2 weken afspraken over de praktische uitvoering hiervan.
- De ondernemer betaalt binnen 2 weken na heden € 250,- aan de consument in verband met de kosten van behandeling van dit geschil.

- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 juni 2025,