

Laminaatvloer niet volgens leverancierseisen geacclimatiseerd en gelegd, 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 deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 23 december 2024, waaraan de bindend adviseur en de consument deelnamen. De gemachtigde van de ondernemer heeft laten weten dat de ondernemer geen uitnodiging had ontvangen. Er is wel een uitnodiging naar het e-mail adres in de contactgegevens van de ondernemer verzonden. Helaas blijkt daar mogelijk iets niet goed te zijn gegaan. De consument heeft na het videogesprek nog een reactie op papier gezet waarop de ondernemer middels zijn gemachtigde op heeft gereageerd. De bindend adviseur acht zich op basis van alle schriftelijke stukken verder voldoende geïnformeerd voor een bindend advies.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 16 juli 2021.

Inhoud overeenkomst: Leveren en leggen van een laminaatvloer ter waarde van een bedrag ad € 5.832,79. (Daarnaast ook nog raamdecoratie ter waarde van € 4.007,85 en plakplinten ad € 481,95.) De levering vond plaats op: waarschijnlijk eind juli/begin augustus 2021.

De klacht is op 3 augustus 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

'Wat wij na zelfonderzoek op internet hebben kunnen vaststellen is dat er een aantal zaken niet goed. Het laminaat is direct gelegd zonder het te laten acclimatiseren, dit levert zeker bij nieuwbouwwoningen een probleem op. Het laminaat is zeer strak tegen de wand gelegd waardoor er vermoedelijk geen ruimte is om uit te zetten (de halve vloer is er medio oktober 2021 uitgehaald en teruggeplaatst vanwege een gigantische luchtbel waardoor we onze deuren niet open of dicht konden doen). Nadat ondernemer vloer had teruggeplaatst zagen wij bij meerdere planken beschadigingen. Inmiddels hebben wij door de hele woning soortgelijke problemen. Wat onze klachten nu zijn: Door de hele woning is er hoogteverschil tussen de planken van het laminaat, zowel in de lengte als in de breedte, er zit speling op, duidelijk waarneembaar als je door de woning loopt, maar zeker ook zichtbaar als je de hollingen onder de plinten ziet. De groeven tussen de planken zijn duidelijk zichtbaar, er zijn stukken waar de vloer netjes aansluit, maar ook stukken waarop duidelijk zichtbaar is dat dit niet het geval is en gek genoeg ook stukken, waar de aansluiting tussen de planken zo strak is dat de hoeken omhoog komen. Door het hoogteverschil tussen de planken breken door de gehele woning hoekjes van planken af en treden beschadigingen op aan de randen.'

De consument eist:

'Ik heb inmiddels al 1500 euro aan juridische kosten betaald, bovenop de kosten voor de vloer, om de ondernemer te bewegen tot een oplossing. De ondernemer is na tussenkomst van de advocaat al 2 keer langs geweest om zogenaamd tot een oplossing te komen, treitert door heel lang te doen over het plannen van een afspraak, gaat bij bezoek nergens op in, maakt foto's van dingen die niet echt het probleem zijn, onderzoekt de klacht helemaal niet, stelt geen vragen, beantwoordt geen vragen, gaat dan op vakantie om weken later te laten horen dat hij niks gaat doen. Dat maakt dat ik het liefst schadeloos gesteld wil worden voor het volledige bedrag van de vloer, de kosten voor het oplossen van de problemen met de vloer door een derde partij en de gemaakte juridische kosten, want dan ben ik van ze af. Ik heb helemaal geen vertrouwen meer in deze ondernemer en de hele situatie bezorgt mij erg veel stress. Mocht een schadeloosstelling niet tot de mogelijkheden behoren, dan zou ik graag willen dat er direct een deskundige komt als uitgangspunt voor de gespreksrondes. Want er zijn al gesprekken geweest en de ondernemer is 2x op huisbezoek geweest zonder resultaat. Het enige wat hij doet is tijd rekken in de hoop dat ik opgeef. En hij wijst iedere verantwoordelijkheid van de hand. Omdat ik geen verstand heb van laminaat leggen, heb ik dit door de leverancier/ondernemer van het laminaat laten doen. Inmiddels realiseer ik mij dat bij het leggen grote fouten zijn gemaakt door de ondernemer. Een deskundige zou dit kunnen bevestigen.'

Na de videoconferentie heeft de consument op papier gezet waarom zij niet in konden stemmen met een door de ondernemer gedaan voorstel en een kostenoverzicht gemaakt. De consument beraamt de door haar gemaakte kosten, buiten de herstellkosten (die de deskundige op € 1.470,- heeft ingeschat) op een bedrag ad € 3.086,78. De consument heeft geen vertrouwen meer in de ondernemer.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

- de consument dient grotendeels niet ontvankelijk te worden verklaard omdat zij niet binnen 12 maanden na het klagen een procedure is gestart, dan wel haar klacht dient te worden afgewezen;
- omhoog komen van de vloer op de overloop komt door inwerking van vocht door te nat dweilen. Deze klacht is overigens pas voor het eerst gemeld op 4 december 2023;
- beschadigingen komen door gebruik en te nat dweilen;
- de klachten zijn geruime tijd na het gereedkomen van de vloer ontstaan en gemeld, de klachten zijn niet tijdig gemeld;
- verwezen wordt naar de begeleidende brief die samen met reactieformulier is ingezonden m.b.t. het moment van indienen van de klachten;
- de klachten zijn ontstaan door een van buiten komende oorzaak, die niet aan de ondernemer zijn toe te wijzen;
- de klachten zijn niet het gevolg van ondeugdelijk materiaal of ondeugdelijke uitvoering van de werkzaamheden, anders zouden ze vrij snel na het leggen zijn ontstaan;
- de klacht van de hoek van de woonkamer dient te worden afgewezen omdat daarvan al eerder herstel is aangeboden;
- de consument heeft een herstellaanbod geweigerd en is zelf pas in actie gekomen nadat zij werd geconfronteerd met openstaande facturen (die -op de plinten na- betrekking hadden op de raamdecoratie).

Na de aanvullende brief van de consument heeft de ondernemer nog gereageerd per brief van 24 februari 2025. Daarin wordt -samengevat- gereageerd op de kosten die de consument meent te hebben gemaakt en welke door de ondernemer worden betwist. De ondernemer blijft bij haar standpunt dat de klacht van de consument ongegrond moet worden verklaard dan wel moet worden afgewezen. De procedure had volgens de ondernemer helemaal niet hoeven door te stromen naar de laatste fase gezien het voorstel van de ondernemer van 2 oktober 2024. In dat voorstel is aan de consument aangeboden een bedrag ad € 1.645,- ter compensatie van herstellkosten plus de kosten van het aanbrengen van de zaak bij de Stichting. Aan de consument werd twee dagen de tijd gegeven om op het voorstel te reageren.

Volgens de ondernemer is meermaals herstel aangeboden maar heeft de consument dat geweigerd omdat de consument algehele vervanging wenste of een geldelijke vergoeding ter hoogte van het aankoopbedrag. Er is volgens de ondernemer geen grond voor algehele vervanging. De ondernemer verzoekt om de zaak met een geldelijke vergoeding af te doen in plaats van een opdracht tot herstel gelet op het meermaals door de consument uitgesproken wantrouwen jegens de ondernemer.

Deskundigenrapportage

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

- de laminaatvloer ligt in het gehele appartement en ligt doorlopend in alle ruimten;
- bij deurposten en een drempel van het toilet is door ondernemer niet afgewerkt met een plakplint, maar met een vulkit (in een ongeveer gelijkende kleur);
- bij veel deurposten is de zwelruimte regelmatig zeer klein, te weten 2 tot 5 millimeter, dit is tevens aan de orde bij de drempel van het toilet;
- bij het verwijderen van een plakplint in de hal, woonkamer en een slaapkamer is vastgesteld dat de laminaatvloer plaatselijk vast ligt tegen de muur;
- op 2 plekken zijn aangrenzende laminaatplanken aan de kopse kant volledig uit het kliksysteem geschoten: de planken zijn als het ware over elkaar heen geschoven;
- enkele planken in de woonkamer en hal zitten niet meer goed in het kliksysteem aan de kopse kant;
- in de hal en woonkamer is vering waarneembaar bij het belopen van de vloer;

- op veel plekken (voornamelijk in de woonkamer/keuken) zijn hoekjes van laminaatplanken beschadigd, waarbij opvallend is dat het een hoekje van 1 plank betreft, en niet overloopt in de aangrenzende plank;
- in de slaapkamer meteen naast de entree van de woning, is vochtschade zichtbaar aan de randen van laminaatplanken: het gaat hier om ongeveer 5 tot 6 planken, gelegen vanaf deurdoorgang, in ernst is dit te benoemen als aanwezig maar niet opvallend;
- in de (open) keuken is vochtschade zichtbaar aan laminaatplanken: het gaat hier om ongeveer 12 tot 14 planken, in ernst is dit te benoemen als ernstig en zeer opvallend.

Alles in ogenschouw genomen, kan de deskundige aangeven dat de laminaatvloer niet overal is gelegd zoals dit zou moeten. Allereerst is het ontbreken van een- of meerdere dilataties in deze kwestie technisch niet juist: de ruimten zijn bij elkaar te groot en in ieder geval te breed, waardoor de laminaatvloer niet vrijelijk heeft kunnen werken (uitzetten/krimpen onder invloed van klimatologische omstandigheden). Kijkend naar de woonkamer/keuken met een grote raampartij die niet aanwezig is in de overige ruimten, kan gesteld worden dat de laminaatvloer in de woonkamer/keuken veel meer invloed van zonlicht/warmte heeft, waardoor deze anders kan werken dan de overige ruimten. De maximale lengte van de laminaatvloer is ongeveer 10,5 meter, de maximale breedte van de laminaatvloer is ongeveer 13,5 meter. Gezien de legvoorschriften van het gelegde merk laminaat, is de maximaal toelaatbare breedte overschreden. Tevens is de indeling van de woning zodanig, dat er hoe dan ook al dilataties aangebracht zouden moeten worden, gezien de vele doorgangen naar de diverse ruimten. Aan te raden zou zijn geweest om een dilatatie aan te brengen tussen de hal en de 3 slaapkamers, maar een enkele dilatatie tussen de woonkamer en hal zou technisch gezien voldoen gezien de legvoorschriften. De beschadigingen aan planken op hoekjes zijn lastig te achterhalen qua oorzaak. Enerzijds geeft de consument aan dat er beschadigingen ontstaan zijn na herstel door de ondernemer, anderzijds kunnen beschadigingen simpelweg ook door gebruik ontstaan. In deze kwestie is wel aan de orde dat er klaarblijkelijk veel spanning in de laminaatvloer zit, door het niet dilateren, het vastliggen tegen muren, te weinig zwelruimte bij deurposten en het opvullen van zwelruimte met kit. Door deze spanning kunnen planken in een (minimale) hoek komen te liggen op kopse kanten, waardoor het beschadigen van een hoekje veel gemakkelijker kan ontstaan. Omdat beschadigde hoekjes bijna allemaal aan één plank zitten en niet aan de aangrenzende plank, is dit ook logisch te noemen, omdat de hechting van het kliksysteem aan de kopse kant bij veel spanning een hoge- en lage plank veroorzaakt. Dit komt omdat de ene plank het kliksysteem aan de onderzijde heeft, en de andere het kliksysteem aan de bovenzijde: de bovenste kan bij spanning iets loskomen en zal dus iets hoger komen te liggen. Gezien de waargenomen spanning en de aangetroffen planken die uit het kliksysteem zijn gekomen, is het aannemelijk dat dit een causaal verband heeft. Of en in hoeverre bepaalde beschadigingen voortkomen uit het bovenstaande, of voortkomen uit normaal te noemen beschadigen door gebruik, is door deskundige niet te bepalen; de vloer is namelijk al 3 jaar in gebruik. De vochtschade aan de planken in een slaapkamer, maar voornamelijk in de keuken, zorgen echter ook voor meer druk in de laminaatvloer, daar de planken met vochtschade door vocht iets uitzetten. Deskundige is van mening dat dit niet meehelpt aan een stabiele vloer, maar dat de andere genoemde zaken een veel grotere invloed hebben (gehad) aan het instabiel worden van de laminaatvloer. De genoemde kit in de zwelruimte bij deurposten en de drempel van het toilet: deskundige heeft aan ondernemer gevraagd welk type kit is gebruikt, zij gaven aan dat het van het merk [naam merk] is geweest. Deskundige is bekend met deze kit. Ter plekke is door deskundige een gedeelte kit uit een zwelruimte gehaald: hieruit is gebleken dat de vulkit in de volledige zwelruimte zat (dus de hele zwelruimte is gevuld) en dat de kit nauwelijks in te drukken is. Tevens is zoals eerder benoemd de zwelruimte erg klein op zeer veel plekken. Bij elkaar genomen kan gesteld worden dat deze afwerking de laminaatvloer belemmert in zijn werking, daar de vloer bij uitzetten zal worden tegengehouden. Zou de zwelruimte eerst met een foam zijn opgevuld en daarna zijn afgekit, dan zou de vloer niet belemmert worden, al zou de zwelruimte dan wel minimaal 8 millimeter moeten zijn geweest. Het acclimatiseren: ondernemer geeft aan dat de temperatuur en luchtvochtigheid in augustus 2021 van dien aard waren, dat acclimatiseren in de opslag of bij de consument thuis per saldo hetzelfde zou zijn. Deskundige kan in beginsel meegaan in deze stelling, daar er nauwelijks verschil zou zijn tussen deze verschillende plekken. Er zijn echter 2 zaken die toch vermeldingswaardig zijn: ten eerste was er sprake van een nieuwbouwwoning waar altijd een hogere luchtvochtigheid zal zijn, gezien het vocht wat vanuit de bouw nog in de vloer en muren zit verscholen. Algemeen bekend is dat laminaat sterk kan reageren op luchtvochtigheid. Ten tweede is het een eis vanuit de leverancier van het laminaat om de vloer in de te leggen ruimte 24 uur te laten acclimatiseren. Of er in deze kwestie invloed is geweest op het ontstaan van de klachten door het niet op de juiste manier acclimatiseren van het laminaat, is niet meer vast te stellen. Wel is het opvallend te noemen dat er vrijwel meteen na (of tijdens het leggen) een bolling is ontstaan in de vloer.

De deskundige acht herstel mogelijk door:

Verwijderen kit in de zwelruimten (nadien afwerken met plakplinten), vloer vrij zagen waar nodig om zodoende een minimale zwelruimte van 8 millimeter te creëren (plakplinten ter plekke vervangen), dilatatie aanbrengen tussen de woonkamer en hal alsmede tussen de slaapkamers en de hal (om zodoende op meerdere plekken aan de vloer te kunnen werken), planken vervangen die over elkaar heen zijn geschoven, beschadigde hoekjes bijwerken met kleurhars. Optioneel het gedeelte met vochtschade in de keuken vervangen. Zo nee, waarom niet? Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Al het bovenstaande. Door het maken van meerdere dilataties, is het mogelijk om in de hal herstel uit te voeren. Tevens is hierdoor de mogelijkheid om het door vocht aangetaste gedeelte in de keuken te vervangen.

Het vervangen van het laminaat in de keuken als optie wordt genoemd, terwijl de deskundige ook heeft aangegeven dat het laminaat in de woonkamer/keuken veel meer invloed van zonlicht/warmte heeft waardoor deze anders kan werken dan in de overige ruimten.

Overwegingen en beoordeling

Uit het deskundigenrapport blijkt dat de vloer niet overal is gelegd zoals deze gelegd had moeten worden. De maximale breedte volgens de legvoorschriften is overschreden. Er hadden dilataties moeten worden aangebracht om de vloer te kunnen laten werken. De zwelruimtes zijn te klein en niet goed opgevuld. De eis van de leverancier om het laminaat in de te leggen ruimte 24 uur te laten acclimatiseren is niet opgevolgd. Gezien het feit dat het hier om een nieuwbouwwoning ging waar altijd een hogere luchtvochtigheid is, lijkt het aannemelijk dat hierdoor de klachten mede zijn ontstaan.

Partijen verwijten elkaar niet gereageerd te hebben. Onduidelijk is uit de correspondentie wat daar van zij. Wel is duidelijk dat de klachten van consument door de ondernemer werden afgewezen. Een reparatie die wel werd uitgevoerd, heeft niet tot oplossingen geleid. Nadat het deskundigenrapport is uitgebracht, heeft de ondernemer op 10 oktober 2024 aan de Stichting aangegeven daar geen opmerkingen over te hebben en zich bereid te verklaren het herstel overeenkomstig het rapport te verrichten maar ook ervoor open te staan de zaak op geldelijke wijze af te wikkelen. Op 14 oktober 2024 heeft de ondernemer gereageerd op de reactie van de consument op het rapport, met de mededeling dat hij het op prijs zou stellen dat de consument contact op zou nemen om de kwestie af te kunnen ronden. Op 2 oktober 2024 had de ondernemer echter al een ondeelbaar aanbod gedaan van € 1.645,- te accepteren binnen twee dagen.

Het betreft hier een consumentenkoop.

Ontvankelijkheid

De ondernemer verzoekt de consument niet ontvankelijk te verklaren op grond van het reglement-geschillenregeling Wonen 2022 art. 5 lid 2e omdat zij niet binnen 12 maanden na de klacht een procedure heeft opgestart. In ieder geval geeft de ondernemer aan dat de klachten die voor 26 januari 2023 zijn geuit niet ontvankelijk dienen te worden verklaard. Art. 5 lid 2e geeft aan dat de consument niet ontvankelijk is als het geschil niet binnen 12 maanden, na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, bij de Stichting aanhangig heeft gemaakt, tenzij de overeenkomst en/of de toepasselijke voorwaarden een langere termijn mogelijk ma(a)k(t)en, tenzij de ondernemer instemt met behandeling van het geschil ondanks het verstrijken van deze termijn.

De koop is gedaan in 2021. De CBW voorwaarden voor 2021 zijn niet voorhandig. Onbekend is ook of die aan de koper zijn verstrekt. Op de overeenkomst staat slechts met kleine letters vermeld dat de CBW-erkend voorwaarden voor Woonwinkels deel uitmaken van de koopovereenkomst.

De ondernemer heeft op 20 juli 2023 aan de consument laten weten: Cliënte heeft naar aanleiding van nieuwe/aanvullende klachten opnieuw de situatie ter plekke bekeken op 12 juli 2023. In dat schrijven worden wat voorstellen gedaan en aangegeven dat als de consument zich niet kan vinden in het voorgaande zij de mogelijkheid heeft om een procedure te starten bij de Stichting. Dit advies wordt namens de ondernemer herhaald in de e-mail van 16 februari 2024 aan de consument.

Verder staat in het reglement-geschillenregeling onder art. 5 lid 6 vermeld dat de ontvankelijkheid wordt getoetst door de geschilbehandelaar en dat de ondernemer gemotiveerd bezwaar kan indienen bij de Stichting tot uiterlijk 2 weken na ontvangst van het geschilformulier van de consument, als hij ondanks het in behandeling nemen van het geschil van mening is dat de Stichting niet bevoegd of de consument niet ontvankelijk is.

De Stichting zal het bezwaar beoordelen en het besluit kenbaar maken aan partijen. Op 25 april 2024 is aan de consument bericht dat het geschil inhoudelijk kan worden behandeld. Uit de geüploade documenten blijkt niet dat er een gemotiveerd bezwaar tegen de ontvankelijkheid is ingediend. In de brief van de ondernemer wordt wel gesteld dat de consument niet ontvankelijk of slechts deels ontvankelijk zou zijn, maar er is geen sprake van een gemotiveerd bezwaar. Het is de vraag of de ondernemer hier inderdaad bezwaar had moeten maken, want voor een deel was de klacht sowieso ontvankelijk en zou dus doorgaan naar de volgende fase.

De consument heeft tijdens de procedure niet gereageerd op de door de ondernemer aangevoerde (gedeeltelijke) niet-ontvankelijkheid en is uitgenodigd om alsnog daar een reactie op te geven. Dat de consument daar eerder niet op heeft gereageerd is een logisch gevolg van het feit dat de eventuele niet-ontvankelijkheid bij de beginfase door de geschilbehandelaar niet ter discussie is gesteld. Dat dat niet is gebeurd is een logisch gevolg van het feit dat ook bij een gedeeltelijke niet-ontvankelijkheid het dossier doorstroomt naar de volgende fase. Alleen bij een volledige niet-ontvankelijkheid stopt het geschil in de eerste fase en daar was geen sprake van.

Reactie van de consument op de gestelde gedeeltelijke niet-ontvankelijkheid:

De consument heeft de eerste klacht bij de ondernemer gemeld op 3 augustus 2021. In principe zou het geschil dus uiterlijk 3 augustus 2022 bij de Stichting aangebracht moeten worden. Volgens de consument was er vertraging aan de zijde van de ondernemer omdat hun vloerenman langere tijd in het ziekenhuis lag en ook de ondernemer. Daarbij was er ook nog sprake van een lockdown. Volgens de consument verzocht de ondernemer om begrip en uitstel. Op 22 maart 2022 nam de vloerenman weer contact op en toen werd een afspraak ingepland op 11 april 2022. Toen zijn de plinten gelegd en wat herstelwerkzaamheden uitgevoerd, maar het niet afgesproken waxen van de hoekjes van de beschadigde planken bleek toen geen oplossing. De vloerenman zelf gaf dat aan en heeft foto's gemaakt waarna hij dat op kantoor zou bespreken. Toen de consument na enige tijd belde werd wederom om geduld en begrip gevraagd. Begin maart 2023 is nog een andere vloerenman langs gestuurd. Ondertussen liep een ander geschil waarvoor de consument een advocaat in de arm had genomen. Op verzoek van de advocaat is er toen op 13 juli 2023 pas een bezoek van de ondernemer geweest. De consument was blijkbaar gefocust op de garantietermijn zoals vermeld op de offerte, want ze geeft nog aan in de veronderstelling te zijn geweest dat de klacht binnen de garantietermijn van twee jaar was ingediend.

Beoordeling (niet-)ontvankelijkheid:

Feitelijk gezien zijn de eerste klachten te laat ingediend. Het is de vraag of dit de consument aangerekend kan worden. Allereerst was er in die periode nog sprake geweest van een lockdown (19 december 2021- 23 maart 2022) en aan de zijde van de ondernemer waren er zieken. Volgens de consument is er namens de ondernemer meermaals om geduld verzocht, waardoor de consument in de veronderstelling geacht mag zijn geweest dat e.e.a. nog opgelost zou gaan worden. De ondernemer heeft op enig moment aan de consument laten weten dat de consument het geschil aan kon melden. Het ging hier nog om de eerste klachten. Op 20 juli 2023 is namens de ondernemer per e-mail een aanbod gedaan, waarin staat vermeld: "Cliënte heeft naar aanleiding van uw nieuwe/aanvullende klachten..." en dat de ondernemer bereid was om twee pakken laminaat te leveren plus een bedrag ad 500,- ter finale kwijting over en weer. Vervolgens staat vermeld dat als de consument zich niet kan vinden in het voorstel zij de mogelijkheid heeft om een procedure te starten bij de Stichting. Door later aan te geven dat de consument niet-ontvankelijk verklaard moet worden omdat ze toen al te laat zou zijn geweest, zou de ondernemer de consument onjuist geïnformeerd hebben. De consument heeft op 21 juli 2023 gereageerd dat ze niets voelde voor een procedure via een geschillencommissie omdat ze van mening was als consument rechten te hebben en daarom zelf een advocaat in te gaan schakelen.

Uit het bovenstaande zou geconcludeerd kunnen worden dat de ondernemer de eerste klachten eind juli 2023 rijp voor een procedure bij de Stichting vond, in ieder geval is aan de consument toen (pas) het aanbod van die mogelijkheid gedaan. De consument heeft eerst aangegeven daar niets voor te voelen (was zich eerder gezien de reactie blijkbaar ook niet bewust van het bestaan van zo'n procedure) en heeft uiteindelijk na aanmelding van de nieuwe klachten op 4 december 2023, wel alle klachten op 26 februari 2024 aangemeld bij de Stichting.

Uit het deskundigenrapport blijkt voorts nog dat de klachten samenhangen, dat bij aanvang e.e.a. niet goed is gegaan qua drogen en leggen.

Op grond van het bovenstaande acht de bindend adviseur het onredelijk om de consument voor de eerste klachten niet-ontvankelijk te verklaren en is dan ook van mening dat de consument volledig ontvankelijk is.

Gegronde klacht

Indien de consument wel ontvankelijk is, verzoekt de ondernemer de klacht ongegrond te verklaren. De consument stelt dat de ondernemer tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst die partijen hadden: het leggen van een laminaatvloer. De deskundige heeft geconstateerd dat de klachten, zoals door de consument aangegeven, wel degelijk aanwezig zijn. De vloer beantwoordt dan ook niet aan de overeenkomst die partijen hebben gesloten. Uit het deskundigenrapport blijkt verder dat de ondernemer de vloer niet volgens de leverancierseis heeft laten acclimatiseren en niet conform de leginstructies heeft gelegd. Op grond van art. 7:18a lid 1a, wordt elk gebrek aan overeenstemming van de zaak met de overeenkomst als gevolg van een verkeerde installatie van de zaak beschouwd als het niet beantwoorden van het afgeleverde aan de overeenkomst indien de installatie deel uitmaakt van de koop en werd uitgevoerd door de verkoper of onder diens verantwoordelijkheid. Er is sprake van non-conformiteit. De klacht van de consument is dan ook gegrond.

Bij non-conformiteit komen aan de koper een aantal mogelijkheden toe: recht op herstel of vervanging. Herstel is volgens de deskundige mogelijk. De bindend adviseur is van mening dat herstel ook daadwerkelijk van de ondernemer gevergd kan worden.

De consument heeft er geen vertrouwen in dat het herstel deugdelijk zal plaatsvinden. De ondernemer zelf heeft op die grond verzocht om de zaak met een geldelijke vergoeding af te doen in plaats van herstel in verband met het wantrouwen van de consument. Als herstel niet meer mogelijk is (zoals hier geconcludeerd zou kunnen worden op basis van het wantrouwen) dan heeft de consument op basis van art. 7:22 BW het recht de overeenkomst te laten ontbinden, dan wel recht op een prijsvermindering. Voor ontbinding moet de afwijking van het gekochte dermate groot zijn, dat de ontbinding gerechtvaardigd is. De bindend adviseur is, op basis van het deskundigenrapport, van mening dat daar in casu geen sprake van is.

De consument vordert vergoeding voor gemaakte kosten en heeft o.a. een vordering ingediend ad € 473,98 aan buitengerechtelijke kosten. Die kosten hebben volgens de ondernemer betrekking op de niet betaalde factuur met betrekking tot de raambekleding. Daarnaast worden advocaatkosten opgevoerd waarvan niet duidelijk is waarop die betrekking hebben. In het dossier zitten geen specificaties met betrekking tot de werkzaamheden van een advocaat. Onduidelijk is ook of het inschakelen nodig was. Volgens de ondernemer bleven reacties van de consument uit en uit de correspondentie blijkt niet hoe een en ander is verlopen. Er wordt tot slot een bedrag ingediend voor vijf opgenomen vrije dagen. Uit de tekst blijkt dat die zijn opgenomen voor vijf huisbezoeken die wel hebben plaatsgevonden, maar uiteindelijk niet tot het gewenste resultaat hebben geleid. De bindend adviseur ziet geen rechtsgrond voor een vergoeding van de opgevoerde kosten.

De ondernemer geeft aan dat de consument het proces heeft vertraagd. De consument geeft aan dat de ondernemer zelf tot driemaal aan toe bij hun thuis is geweest en de vloerenman ook al tweemaal langs was geweest, maar dat de ondernemer bleef ontkennen dat er iets mis was met de vloer. Dit lijkt pas te zijn geweest na het inschakelen van een advocaat door de consument ergens in 2023.

Onduidelijk is wat de reparatiekosten zullen zijn als de consument dit door een ander zal moeten laten doen. De vloerenman van het bedrijf heeft volgens de consument aangegeven dat de problemen niet eenvoudig op te lossen zijn. De deskundige heeft aangegeven dat het herstel wel mogelijk is. Volgens de deskundige gaat het bij benadering om ca. € 1.000,- arbeidsloon en € 570,- aan materiaal (consumentenprijs).

De bindend adviseur acht het in dit geval -ondanks de bezwaren van beide partijen- toch wenselijk dat de ondernemer in de gelegenheid wordt gesteld om de door de deskundige aangegeven punten uit te voeren, inclusief de voorgestelde optie in de keuken. Er moeten immers ook diverse stukken laminaat worden vervangen, met het risico op kleurverschil.

Voor zover de ondernemer daartoe niet bereid is, dan wel de tussen partijen overeen te komen reële hersteltermijnen niet nakomt, acht de bindend adviseur een schadevergoeding aan de consument ad € 3.500,- redelijk.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

1. De klacht van de consument is gegrond.
2. De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit:
 - verwijderen kit in de zwelruimten (nadien afwerken met plakplinten);
 - vloer vrij zagen waar nodig om zodoende een minimale zwelruimte van 8 millimeter te creëren (plakplinten ter plekke vervangen);
 - dilatatie aanbrengen tussen de woonkamer en hal alsmede tussen de slaapkamers en de hal (om zodoende op meerdere plekken aan de vloer te kunnen werken);
 - planken vervangen die over elkaar heen zijn geschoven;
 - beschadigde hoekjes bijwerken met kleurhars;
 - het gedeelte met vochtschade in de keuken vervangen.
3. Partijen treden binnen 4 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) hersteltermijnen.
4. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
5. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 3.500,-.
6. De ondernemer vergoedt de door de consument aan de Stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,- aan de consument binnen 4 weken na heden;
7. De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 juli 2025,