

Overeenkomst gedeeltelijk ontbonden, maar klacht over teveel geleverde producten ongegrond verklaard

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. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. Na uitwisseling van de stukken heeft de bindend adviseur aan beide partijen vragen gesteld via het digitale geschillensysteem. Partijen hebben die vragen beantwoord. Vervolgens hebben beide partijen gereageerd op elkaars antwoorden. De bindend adviseur achtte 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 vloer.

Standpunt consument

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

“Levering van materialen: [ondernemer] heeft te veel PVC-vloer en plinten geleverd, ondanks dat de vloer vooraf door hen is ingemeten. Daarnaast zijn betaalde producten zoals PVC-lijm, egaline en een dilatatieprofiel niet geleverd.

Dienstverlening legservice: [ondernemer] heeft afspraken over de uitvoering van de legservice niet nagekomen, zoals het niet uitvoeren van de verplichte tweede inspectie, het niet nakomen van geplande afspraken voor egalisatie en plaatsen van vloer en plinten, en het niet terugbellen zoals toegezegd.”

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

“Ik wens dat [ondernemer]:

De volledige kosten van de legservice (€4.816,69) restitueert zonder inhouding van annuleringskosten. De ongebruikte vloer en plinten retour neemt en het betaalde bedrag hiervoor terugbetaalt. De kosten van de niet-geleverde PVC-lijm, egaline en het ontbrekende dilatatieprofiel crediteert. Een herberekening van de factuur maakt en het teveel betaalde bedrag volledig terugbetaalt.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Na voorinspectie heeft de klant getekend voor de gedane voorinspectie. Na onderhandeling van de klant over de annuleringskosten van het leg gedeelte van de order, waarin wij behoorlijk zijn mee gegaan met de klant door de annuleringskosten drastisch te laten zakken, wil de klant achteraf ook nog 4 pakken PVC retour melden en 1 pak plinten. Dit moet uiteraard meegenomen worden in de onderhandeling over de annuleringskosten.”

Overwegingen en beoordeling

Restitutie kosten legservice, zonder inhouding annuleringskosten

1. De consument vraagt ten eerste om restitutie van de volledige kosten van de zogenoemde legservice, dat is een bedrag van € 4.816,69, zonder inhouding van annuleringskosten. Hieraan heeft hij ten grondslag gelegd dat hij de overeenkomst wat betreft het leggen van de vloer heeft ontbonden, wegens tekortkomingen aan de zijde van de ondernemer. De consument wijst er onder meer op dat de ondernemer de vloer niet heeft gelegd.
2. De ondernemer heeft in de eerste plaats als verweer aangevoerd dat partijen zijn overeengekomen de legservice te annuleren voor een bedrag van € 800,-.
3. De bindend adviseur stelt op basis van de stukken vast dat partijen hebben gecorrespondeerd over een minnelijke oplossing. Daarbij zijn verschillende bedragen genoemd in verband met het annuleren van de legservice.

Uit de e-mailberichten blijkt echter duidelijk dat geen definitieve overeenstemming is bereikt over een minnelijke regeling. Dit verweer van de ondernemer wordt daarom verworpen.

4. De ondernemer heeft in de tweede plaats als verweer aangevoerd dat hij de legwerkzaamheden niet heeft uitgevoerd omdat de technische staat van de ondervloer ongeschikt was om aan de slag te gaan met egaliseren of leggen.
5. Ook dit verweer slaagt niet. De consument heeft, mede onder verwijzing naar een bericht van de leverancier, betwist dat het niet mogelijk was om te egaliseren en de vloer te leggen. De bindend adviseur stelt vast dat de leverancier bij e-mailbericht van 19 maart 2025 heeft toegelicht waarmee rekening moet worden gehouden bij het egaliseren. Als de installatie-handleiding nauwkeurig wordt gevolgd, verwacht de leverancier geen problemen. Gelet hierop had het naar het oordeel van de bindend adviseur op de weg van de ondernemer gelegen om zijn verweer dat de ondervloer ongeschikt was, nader te onderbouwen. Dit is niet gebeurd.
6. Daar komt bij dat de ondernemer in een e-mailbericht van 19 maart 2025 aan de consument heeft aangeboden de vloer alsnog te leggen. Dit staat op gespannen voet met het ingenomen standpunt dat de ondervloer ongeschikt was om verder mee aan de slag te gaan.
7. Voor zover de ondernemer thans – in reactie op de antwoorden van de consument op vragen van de bindend adviseur – heeft aangeboden alsnog te onderbouwen dat de ondervloer ongeschikt was, is dit tardief gebeurd.
8. Vaststaat dat de ondernemer de overeengekomen werkzaamheden, te weten het leggen van de vloer, niet heeft niet verricht. Verder is niet in geschil dat hij daartoe op enig moment ook niet meer bereid was. Gelet hierop en in aanmerking genomen wat hiervoor is overwogen, is voldaan aan de voorwaarden voor ontbinding van de overeenkomst, voor zover het de zogenoemde legservice betreft. Dit betekent dat de consument recht heeft op terugbetaling van het volledige bedrag dat hiermee is gemoeid, zijnde € 4.816,69.

Ongebruikte vloer en plinten

9. De consument vraagt daarnaast om de ongebruikte vloer en plinten retour te nemen en het daarmee verband houdende bedrag terug te betalen. Hij stelt dat de ondernemer een fout heeft gemaakt bij het inmeten, waardoor teveel materiaal voor vloer en plinten is geleverd.
10. Niet in geschil is dat de ondernemer de inmeting heeft verricht. Op basis van de resultaten daarvan is de order tot stand gekomen. Hierbij is ervan uitgegaan dat de ondernemer de vloer zou (laten) leggen. Uiteindelijk heeft niet de ondernemer maar de consument de vloer gelegd. Hij heeft daarbij materialen overgehouden.
11. De consument stelt dat de ondernemer is tekortgeschoten bij het inmeten. De ondernemer heeft dit bestreden, door erop te wijzen dat de inschatting van de benodigde hoeveelheid materiaal is gemaakt op basis van de wijze waarop de eigen leggers te werk gaan, elke legger hanteert een eigen manier van leggen en dit heeft invloed op het materiaalverbruik. De bindend adviseur is van oordeel dat het, gelet op deze gemotiveerde betwisting, op de weg van de consument had gelegen om zijn stelling nader te onderbouwen. Dit heeft hij onvoldoende gedaan.
12. Dit betekent dat de ondernemer de ongebruikte vloer en plinten niet retour hoeft te nemen en dat hij het daarmee verband houdende bedrag niet hoeft terug te betalen.

Niet-geleverde producten

13. De consument vraagt verder om creditering van de kosten voor niet-geleverde producten, te weten lijm, egaline en een dilatatieprofiel.
14. De ondernemer heeft aangevoerd dat deze kosten niet aan de consument zijn doorberekend.
15. De bindend adviseur stelt vast dat de ondernemer niet heeft weersproken dat de lijm, de egaline en het dilatatieprofiel niet zijn geleverd. Daarnaast constateert de bindend adviseur dat deze producten wél op de orderbevestiging staan.

Op die orderbevestiging is vervolgens alleen een totaalprijs opgenomen, waardoor niet inzichtelijk is wel bedrag te relateren is aan de lijm, de egaline en het dilatatieprofiel. De ondernemer dient dit alsnog inzichtelijk te maken en dient het hiermee gemoeide bedrag terug te betalen aan de consument.

Herberekening factuur

16. De consument heeft daarnaast nog gevraagd om herberekening van de factuur.
17. De bindend adviseur begrijpt dit onderdeel van de klacht aldus dat de consument een nieuwe factuur en/of creditfactuur wenst. De bindend adviseur zal de ondernemer opdragen een nieuwe factuur en/of creditfactuur op te maken, voor zover de uitkomst van dit bindend advies daartoe aanleiding geeft.

Tot slot

18. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer de door de consument betaalde kosten voor behandeling van dit geschil te vergoeden. Dit betreft een bedrag van € 182,-.
19. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer dient binnen vier weken na heden aan de consument inzichtelijk te maken welke bedragen te relateren zijn aan de niet-geleverde lijm, de egaline en het dilatatieprofiel.
- De ondernemer dient binnen zes weken na heden aan de consument te betalen:
 - ✓ een bedrag van € 4.816,69 in verband met het ontbinden van de overeenkomst wat betreft de legservice;
 - ✓ een bedrag van € 182,- als vergoeding van de kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil;
 - ✓ het bedrag dat is te relateren aan de niet-geleverde lijm, de egaline en het dilatatieprofiel.
- De ondernemer maakt een nieuwe factuur en/of creditfactuur op voor de consument, voor zover dit bindend advies daartoe aanleiding geeft.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 11 augustus 2025,