

Vloer voldoet niet aan weergave in showroom en gemaakte afspraken bij aankoop, 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 onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 1 juli 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, het leveren en leggen van een vloer met toebehoren.

Standpunt consument

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

“Het gaat om een eiken parketvloer. Wij hebben in 2021 een eiken parketvloer voor ons vorige huis gekocht bij [ondernemer]. Vorig jaar kochten we een ander huis en we wilden precies dezelfde vloer. Er werd verteld dat dat kon, omdat ze dezelfde vloer nog steeds verkochten. We kozen enkel voor een bredere plank. Echter ziet de eiken parketvloer er nu heel anders uit. Er zijn veel meer noesten en deze zijn veel groter. Ze zijn daarnaast anders opgevuld. Het is een drukke vloer die door de legger is omschreven als een krentenbol en eerder een country selectie door de extreme noesten. Ook heeft de vloer vlekken en ziet de kleur er anders uit terwijl we beide keren voor [naam type] hebben gekozen.

We zijn 27 juli in de winkel geweest om de breedte van de plank te zien en de offerte te tekenen, maar toen hebben ze ons geen planken laten zien die er uitzien zoals hier nu ligt.”

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

“We zijn naar [ondernemer] gegaan om een zelfde vloer te krijgen zoals ze in ons vorige huis hebben gelegd. Een kwalitatieve eiken parketvloer zonder grote noesten, scheuren etc. We willen deze vloer alsnog en als [ondernemer] daar niet voor kan zorgen, willen we ons geld terug.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Wij zijn van mening eenzelfde vloer geleverd te hebben, een eiken vloer waarin spint aanwezig is. Zie hiervoor bijgevoegde foto's van de oude woning en de nieuwe woning.”

Deskundigenrapport

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

“Na het horen van zowel de consument als de ondernemer heeft de deskundige een visuele inspectie uitgevoerd van de geleverde houten vloer.

Algemene indruk:

Op het eerste gezicht maakt de vloer een verzorgde en fraai gelegde indruk. Bij nadere inspectie, met aandacht voor details en afwerking, zijn echter diverse gebreken vastgesteld. Zo zijn op meerdere plaatsen vlekken zichtbaar en is de vloer niet overal gelijkmatig of voldoende geolied.

Houtselectie en visuele kenmerken:

De consument heeft bij aankoop uitdrukkelijk de wens geuit een vloer met zo min mogelijk noesten te ontvangen. In de showroom is op basis hiervan gekozen voor een vloer in [naam selectie] selectie, zoals getoond op het bijgevoegde monsterbord (zie foto). De geleverde vloer wijkt hiervan af: het betreft feitelijk een [naam selectie] selectie, waarin duidelijk grotere, opgevulde noesten voorkomen.

Dergelijke noesten behoren niet tot de specificaties van een [naam selectie] selectie.

Hoewel het aantal noesten in een houten vloer niet exact is te voorspellen, zijn de grootte en aard van noesten wel bepalend voor de selectieklasse.

De huidige vloer voldoet hierin niet aan de representatie die de showroomweergave en afspraken bij aankoop hebben gewekt.

Afwerking en montage:

Naast de eerdergenoemde olieafwerking is geconstateerd dat:

er zich nog losse strippen (afwerkprofielen) in de ruimte bevinden, die niet zijn geplaatst; meerdere plinten beschadigingen vertonen die zichtbaar zijn bij normaal gebruik.

Deze punten wijzen op een onvolledige oplevering en/of onzorgvuldige afwerking van de vloerinstallatie.

Showroommonster versus geleverde vloer:

Het in de showroom getoonde monsterbord toonde uitsluitend een deel van het mogelijke vloerdeel, met kleine, incidentele noesten zonder opvulling. De grotere, opvallende gebreken in de geleverde vloer waren hierin niet zichtbaar en zijn naar het oordeel van de deskundige niet representatief voor wat redelijkerwijs van de gekozen selectie mocht worden verwacht."

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 27 juni 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 (contra-expertises) 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 bindend adviseur concludeert aan de hand van het deskundigenrapport dat de geleverde vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt. De consument mocht op grond van de weergave in de showroom en de afspraken bij de aankoop immers andere verwachtingen hebben met betrekking tot de vloer. Daarnaast is de vloer niet overal gelijkmatig of voldoende geolied en zijn er nog op te lossen punten wat betreft de afwerking/montage, zoals vermeld in het deskundigenrapport. De ondernemer heeft geen gebruikgemaakt van de geboden gelegenheid om op het deskundigenrapport te reageren, zodat op al deze punten geen reden bestaat tot twijfel aan het deskundigenrapport.
3. Uit het voorgaande volgt dat de klacht gegrond is.
4. De ontstane problemen zijn uitsluitend op te lossen door de vloer volledig te vervangen, zo volgt uit punt 5 van het deskundigenrapport. De bindend adviseur zal de ondernemer dan ook opdragen dit te doen. Indien de ondernemer dit niet of niet tijdig doet, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
5. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook de door de consument betaalde geschilkosten te vergoeden, dat is een bedrag van € 260,-.
6. De ondernemer is tot slot behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer levert een nieuwe vloer die aan de overeenkomst beantwoordt en gaat over tot volledige vervanging van de vloer.
- Partijen treden binnen 4 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden of gaat de ondernemer niet over tot vervanging van de vloer, dan kan de consument de overeenkomst (schriftelijk of per e-mail) ontbinden.

Het geleverde wordt dan binnen 4 weken na de ontbinding door de ondernemer teruggenomen, tegen gelijktijdige terugbetaling van de volledige door de consument betaalde som.

- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na heden de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 260,- aan de consument.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 29 augustus 2025,