

Meerdere herstellpogingen niet succesvol waardoor ondernemer een schadevergoeding aan consument dient te voldoen

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De Stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 08 mei 2021.

Inhoud overeenkomst: Leveren en leggen (incl. egaliseren) PVC vloer gehele woning inclusief trappen, totaalprijs € 14.600,00

De vloer is verschillende malen (gedeeltelijk) vervangen, laatstelijk in de zomer van 2024, in het bijzonder een gedeelte van de vloer van de begane grond.

De klacht is op 23 september 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het klachtenformulier luidt voor zover relevant als volgt:

'We hebben meerdere klachten ingediend. De vloeren is meerdere keren los gekomen en drie keer vervangen. De laatste keer is in de woonkamer de helft van de vloer vervangen, waardoor er een groot kleurverschil is ontstaan. In de nieuw gelegde vloer zitten veel deuken, hoogte verschillen en beschadigingen. Omdat de vloer drie keer is vervangen zijn er veel beschadigingen ontstaan in ons huis. Er is daarbij erg slordig gewerkt.

(...)

'De ondernemer gaf aan dat er geen oplossing meer geboden kon worden en dat we de vloer maar goed moeten dweilen.'

Het aanbod van de ondernemer is voor de consument niet acceptabel:

'Omdat er geen oplossing wordt geboden. Als we de vloer dweilen verandert er niks aan het kleurverschil en alle deuken in onze vloer. We voelen ons niet serieus genomen. Inmiddels zijn we al 2,5 jaar met deze ondernemer bezig om een goede vloer in huis te krijgen, maar het blijft steeds mis gaan.'

De consument eist:

'We willen dat de vloer wordt vervangen door een ander bedrijf en dat [de ondernemer] alle kosten hiervoor betaald. Doordat er drie keer een nieuwe vloer is geplaatst ligt de vloer nu naast de plinten. We willen dat er nieuwe plinten door het hele huis worden geplaatst. We willen ook gecompenseerd worden in alle schade die in ons huis is ontstaan door het drie keer slordig vervangen van de vloer.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt onder meer als volgt:

'Wij zijn als leverancier zeer coulant geweest sinds het aangaan van de opdracht. Wij zijn keer op keer langs geweest bij de klant om oplossingen te bieden voor de punten die zij aangaven. Hierbij hebben wij zelfs geen rekening gehouden met het feit dat er een gezin woonachtig is in de woning en dat we ook te maken hebben met slijtage en normaal gebruik. Daarom kunnen niet alle beschadigingen herleid worden naar het plaatsen van de vloeren. Verder heeft de klant keer op keer invloed uitgeoefend op de manier hoe de vloeren gelegd werden en werd er geen rekening gehouden met het feit dat lijm +/- drie dagen dient te drogen en uit te harden.

(...)

Wij zijn van mening dat het leggen van een PVC vloer altijd mensenwerk is en een vloer nooit identiek op elke plek hetzelfde gelegd kan worden. Bij het aangaan van elke opdracht is er door de klant invloed uitgeoefend op de manier hoe wij ons werk wilde uitvoeren. Wij hebben hierbij rekening gehouden met de wensen van de klant bij aanvang van de werkzaamheden met als gevolg dat bij het

opleveren van het eindresultaat de klant bij ons aangeeft dat dit nooit zo gedaan had mogen worden. Zoals eerder aangegeven zijn wij bij alle aangegeven punten zeer coulant geweest en hebben wij keer op keer kosteloos alles voor de klant hersteld. Wat wij jammer vinden is dat er absoluut geen rekening gehouden wordt met het feit dat de vloer tussendoor en tot op vandaag nog steeds gebruikt wordt en dat dit ook invloed heeft op de staat van het geheel.

(...)

Wij hebben al twee keer kosteloos de vloer vernieuwd en de tweede keer is er zelfs een duurdere vloer uitgekozen dan waarvoor betaald is. Hiervoor hebben wij geen meerkosten gerekend. Uit coulance zijn de trapprofielen, die geplaatst zijn in april 2022, in september 2024 vernieuwd op onze kosten. Hierbij waren wij echter van mening dat de beschadigingen niet aan ons zijn toe te rekenen maar aan de klant aangezien de trap toen al ruim twee jaar is gebruikt. Onze conclusie luidt dat de klant niet tevreden is te stellen met de producten die wij leveren en wij zijn van mening dat de geleverde producten met een loep bekeken worden. Hierbij vallen wij weer terug op het geval mensenwerk.

(...)

Wij vinden het vervelend dat de klant niet tevreden is met het geleverde product. Wel zijn wij van mening dat wij tot meerdere malen aan toe er alles aan gedaan hebben om de klant tevreden te houden en maken. Alle extra gemaakte kosten die sinds het begin van onze samenwerking zijn ontstaan, zijn voor onze rekening gekomen. Wij vinden het dan ook niet reëel dat wij nu alsnog de kosten moeten dragen voor het plaatsen van een vloer door een derde partij. Wie zegt dat deze partij het wel naar tevredenheid gaat uitvoeren en we hiermee gereed zijn? Onze conclusie luidt dan ook dat wij aan het eind zijn van de financiële mogelijkheden die wij kunnen bieden.

Onze wens is dat er reëel gekeken gaat worden met alle partijen tezamen naar het geleverde product en de aangegeven klachten. Hierbij zouden wij het zeer waarderen als hierbij ook rekening wordt gehouden met gebruik, tijd, gezinssamenstelling en de algehele staat waarin de producten worden bijgehouden.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De consument heeft gereageerd op het standpunt van de ondernemer en daarbij – verkort weergegeven – onder meer naar voren gebracht dat tot tweemaal toe door een inspecteur is vastgesteld dat de vloer niet goed lag waarna de ondernemer een nieuwe vloer is gaan plaatsen. De vloer op de benedenverdieping is daarna nog een keer gedeeltelijk vervangen omdat er hobbels in de vloer zaten. Dat is weer niet goed gegaan. Wat betreft de stelling dat de consument zich teveel bemoeid zou hebben met de manier waarop de vloer gelegd moest worden heeft de consument naar voren gebracht dat hij heeft aangegeven dat hij wilde dat de vloer opnieuw geëgaliseerd zou worden zoals afgesproken met de vorige werknemer van de ondernemer. Een vloer komt niet zomaar los en koppen gaan ook niet omhoog staan omdat er op gelopen wordt. Dit hebben beide inspecteurs ook aangegeven. Er is maar één vloerdeel losgemaakt omdat deze zichtbaar helemaal los zat en omhoog stond. De nieuwe werknemer van de ondernemer gaf de volgende dag aan dat de vloer inderdaad wel los zat. Hij heeft toen met contactlijm alle buitenkanten nagelopen en opnieuw gelijmd.

Reactie ondernemer op reactie consument

De ondernemer heeft in reactie op voornoemde reactie van de consument het volgende geschreven:

'Wij begrijpen dat de gehele situatie zeer vervelend is. Bij alle terugkoppelingen hebben wij een oplossing geboden die binnen ons bereik ligt. Zelfs zijn wij hierin verder gegaan dan menig andere bedrijven zou aanbieden.

Helaas zijn een groot deel van de afspraken gemaakt met een oud medewerker welke helaas niet meer betrokken is bij het bedrijf. Ook na het vertrek van [oud-medewerker] hebben wij zo goed als mogelijk de opdracht uitgevoerd. In eerdere gesprekken hebben wij voorgesteld om de vloer beneden opnieuw te egaliseren, dit was voordat de laatste vloer gelegd werd. Hierbij werd aangegeven dat dit absoluut niet wenselijk was vanwege de hoogte van de keukens die dan niet meer goed zou uitkomen. Met de gezinssituatie bedoelen wij niet dat de punten van de vloeren omhoog gaan staan, maar hiermee bedoelen wij dat een vloer en trap sneller slijten op het moment dat er meerdere personen in een huishouden wonen. Oftewel, de gebruikelijke slijtages en beschadigingen waarmee je bij alle producten mee te maken hebt. Verder hebben wij in de bezoeken na het leggen van de laatste vloer waargenomen dat er nog voegpasta op de vloer aanwezig was. Na het herstel van de laatste vloer hebben wij aangegeven dat het belangrijk is om regelmatig de herstelde plekken te dweilen met de middelen die wij hebben achtergelaten om ook het kleurverschil te minimaliseren.

Aangezien de voegpasta nog zichtbaar bij het laatste bezoek, betwijfelen wij of het advies wel juist is opgevolgd. Wat wij betreuen is dat elke keer onze reactie en advies in twijfel wordt getrokken. Ons vak is onder andere om vloeren te leggen waarin wij al 55 jaar actief zijn. Op het moment dat wij aangeven dat een vloer niet direct muurvast zit in de lijm, dan verwachten wij ook dat hier gehoor aan gegeven moet worden. Er moet begrepen worden dat er ook een drogingsproces is van de lijm en dat dit afhankelijk is van de temperatuur en vochtgehalte in huis. Ik zie alle facturen voorbij komen bij ons in het systeem en er is de laatste keer daadwerkelijk een duurdere vloer ingegaan dan waarvoor in eerste instantie betaald was. Niet dat dit uitmaakt, want wij hebben het zelf aangeboden, maar puur en alleen ter informatie. Oprecht hoop ik dat we het geschil nu achter ons kunnen laten en ieder onze eigen weg kunnen gaan. Conclusie is dat we nu eenmaal niet op één lijn zitten met elkaar en ik in mijn ogen alles eraan gedaan heb om goede oplossingen te bieden.'

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

De vloer is plaatselijk gerepareerd door [de ondernemer] om doortekening van slagen in de egaline weg te nemen. Omdat er geen materiaal meer voorhanden was uit dezelfde batch is er nieuw materiaal vanuit een andere batch verwerkt. De nieuwe batch heeft een veel matter uiterlijk dan de "oude" batch waaruit de gehele vloer gelegd is. Het glansverschil valt op. Tijdens het inleggen van de nieuwe vloerdelen is er op 3 plaatsen in de hal op de kopse kant te veel ruimte gehouden waardoor er een grote naad zichtbaar is. Op 8 plaatsen is de kopse kant bobbelig ingelegd, waardoor dit aftekt boven de naastgelegen vloerdelen, dit kan leiden tot snellere slijtage en het achterblijven van vuil in de opstaande rand.'

De ernst van de klacht wordt door de deskundige als gering en onopvallend gekwalificeerd.

Herstel is volgens de deskundige technisch mogelijk op de volgende manier:

'Deze 11 delen zullen verwijderd moeten worden door middel van uitföhnen, vloer schoonmaken en met spuitlijm weer inleggen. Hiervoor zullen wederom nieuwe panelen besteld moeten worden. De batch van de laatste vloerdelen is bij de ondernemer te achterhalen voor het bestellen van nieuw materiaal. De vloer zal vervolgens, teneinde het ontstane glansverschil op te heffen, voorzien moeten worden van een speciale PVC coating. Deze coating legt een nieuwe egale soort laklaag over de vloer.'

Reactie consument op de deskundigenrapportage

In reactie op de deskundigenrapportage heeft de consument naar voren gebracht de oplossingsrichting zoals voorgesteld door de deskundige onaanvaardbaar te vinden onder meer omdat er al drie jaar lang problemen zijn met de vloer, er al drie keer een volledige of gedeeltelijke vervanging heeft plaatsgevonden en de consument zelf schade heeft moeten herstellen en daar een week vrij voor moeten nemen. Daarbij heeft de consument te maken gehad met slordig werk, onzorgvuldige communicatie en ondeugdelijke uitvoering waardoor de consument te meer geen vertrouwen meer heeft in goede uitkomst van opnieuw partieel herstel (met een coating over de gehele vloer). De consument eist kort gezegd dat er op de begane grond een volledig nieuwe vloer geplaatst wordt. Ter nadere onderbouwing van de schade aan muren en schilderwerk heeft de consument een offerte overgelegd ten bedrage van € 1.357,05.

Reactie ondernemer op de deskundigenrapportage

De ondernemer heeft in reactie op de deskundigenrapportage te kennen gegeven bereid te zijn de 11 vloerdelen te verwijderen en hiervoor nieuwe vloerdelen te bestellen en te plaatsen en dit uit te voeren op kosten van de ondernemer. *'Hierbij bestaat de mogelijkheid dat de 11 delen vanuit een andere badge komen.'*

Reactie consument op reactie ondernemer

De consument heeft in reactie op voornoemd bericht van de ondernemer opgemerkt dat uit het bericht van de ondernemer blijkt dat wederom het risico bestaat dat de nieuwe delen uit een andere batch komen en daarmee dezelfde problemen opnieuw kunnen ontstaan. De consument heeft te kennen gegeven geen nieuwe tussenoplossing te wensen waarbij het risico op gebreken blijft bestaan.

Nadere reactie ondernemer

In een reactie op voornoemd bericht heeft de ondernemer nog het volgende geschreven:

'In de eerdere communicatie vanuit onze kant, heb ik al aangegeven dat wij bang zijn dat wij [de consument] niet meer tevreden kunnen stellen in de eisen die zij hebben. De afgelopen jaren hebben wij laten zien dat wij welwillend genoeg zijn geweest inzake werkzaamheden en financiën, maar de financiële rek is er bij ons echt uit. Ik hoop dan ook dat we tot een eind kunnen komen in dit geschil en ons aanbod van de vervanging van de 11 delen blijft actueel.'

Nadere reactie deskundige

In reactie op vragen van de bindend adviseur heeft de deskundige nog het volgende geschreven:

'Voor wat betreft de ingezonden foto's en toegevoegde offerte van de schilder:

- van de beschadigingen aan de trap, het volgende. Ten tijde van de mijn inspectie heb ik de omvang van de schade aan de trap niet vastgesteld. Ik kan hier derhalve niets van vinden op basis van persoonlijke waarneming. Naar aanleiding van de foto's kan is wel stellen dat het met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid vast te stellen is dat de schade aan de trap op die 2 foto's veroorzaakt is door het plaatsen van de traprenovatie.

- In samenhang met de offerte vind ik het geoffreerde bedrag van € 725,- niet in verhouding staan tot de schade welke zichtbaar is op deze 2 foto's.

- Voor wat betreft de schade aan het plafond waar egaline naar beneden gelopen zou zijn; deze heb ik ook niet beoordeeld. De ingebrachte offerte zegt niets over het aantal m² wat geschilderd dient te worden. Ik kan derhalve ook niet vaststellen in hoeverre het geoffreerde bedrag van € 245,— exclusief btw reëel is. Gezien de minimale oppervlakte van beschadiging (zie lamp en kozijn voor inschatting van de afmeting lijkt me dit bedrag, in combinatie met de uitvoering van de overige werkzaamheden ook aan de hoge kant.

Er kan tussen de verschillende producties kleurverschil zitten tussen de verschillende badges. Om dit zo klein mogelijk (onopvallend) te laten zijn is er afgesproken ter plaatse dat er een paneel als proef uit de vloer genomen zal worden en opgestuurd naar de fabrikant om een bijpassende badge te vinden indien de oude badge niet meer leverbaar blijkt. Voor wat betreft het glansverschil kan er volstaan worden met een coating aanbrengen op de vloer. Een PVC vloer heeft als laatste laag af fabriek ook een coating. In beide lagen zullen krassen en bij slecht stofzuigen van de vloer looppaden ontstaan.

Voor wat betreft een opgave voor het verwijderen van de vloer, egaliseren en het monteren van een geheel nieuwe vloer zullen de volgende kosten meegenomen moeten worden:

54,44 m² uitbreken en afvoeren PVC dryback incl aanvullend egaliseren á € 32,95 € 1.793,80

59,88 m² PVC dryback vergelijkbaar 1617 á € 49,95 € 2.991,00

54,44 m² primer in verband met hechting aan egaline á € 8,95 € 487,24

17 kg lijm á € 12,95 € 220,15

54,44 m² montage vloer á € 19,50 € 1.061,58

4 uur vloer strak snijden tegen plint á € 57,50 € 230,—

Totaal incl 21% btw € 6.783,77

De woning zal hiervoor leeggeruimd dienen te worden, hiervoor dient een verhuisbedrijf ingezet te worden. Kosten P.M.'

Reactie consument op nadere reactie deskundige

'1. Schade aan de trap en plafond

Tijdens de inspectie heb ik expliciet aangegeven dat er schade is ontstaan aan muren en aan beide trappen. Ik heb toen ook meerdere plekken op de trap aangewezen. De deskundige gaf aan dat zij slechts voor de vloer kwam en adviseerde ons om een offerte aan te leveren voor het herstel van de overige schade, wat wij vervolgens ook hebben gedaan. De door ons bijgevoegde foto's waren slechts twee voorbeelden, maar de schade aan de trap is aanzienlijk groter dan alleen deze twee punten.

Wij nemen kennis van het oordeel van de deskundige dat de schade op deze twee foto's met aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid veroorzaakt is door het plaatsen van de traprenovatie. Hoewel zij zich terughoudend opstelt vanwege het ontbreken van een formele beoordeling tijdens de inspectie, is dit voor ons een belangrijke bevestiging van het verband tussen de schade en de werkzaamheden van [de ondernemer]. Ten aanzien van de offerte van de schilder willen wij benadrukken dat deze ziet op vakkundig herstel van alle resterende schade.

Dit betreft dus niet alleen kleine plekje's, maar zorgvuldig afwerken van beschadigde wanden en trappen in een nieuwbouwwoning. Daarnaast willen wij onderstrepen dat wij een groot deel van de schade aan plinten, muren en kitwerk al zelf hebben hersteld, in eigen tijd en op eigen kosten. De offerte betreft uitsluitend de resterende herstelwerkzaamheden die wij professioneel willen laten uitvoeren.

2. Vervanging van delen en badgeverschil

Wij nemen met zorg kennis van de bevestiging door de deskundige dat er kleurverschillen kunnen optreden tussen verschillende batches van PVC. Ondanks het voorstel om een proefdeel op te sturen, willen wij nogmaals benadrukken dat deze werkwijze eerder is toegepast en géén goed resultaat heeft opgeleverd. Wij hebben toen herhaaldelijk aangegeven dat er glans- en kleurverschillen zichtbaar waren, maar kregen vanuit de ondernemer de boodschap dat "de vloer er prima in lag en we maar beter moesten schoonmaken". Daarbij willen wij ook benadrukken dat het verwijderen van één of meerdere proefdelen uit de vloer voor ons niet werkbaar is. Dit zou betekenen dat er opnieuw in een bewoond huis planken uit de vloer gehaald moeten worden, terwijl wij hier gewoon met ons gezin wonen. De vloer wordt hierdoor opnieuw beschadigd, en dat voor een testmethode die in het verleden al is mislukt. Wij zien dit dan ook absoluut niet zitten. Deze ervaring en situatie hebben ertoe geleid dat wij geen vertrouwen meer hebben in gedeeltelijke vervanging van de vloer. Wij zijn van mening dat dit een onbetrouwbare herstmethode is, die eerder al heeft geleid tot herhaalde teleurstellingen.

3. Coating als oplossing voor glansverschil

Het deskundigenrapport stelt dat het glansverschil opgelost zou kunnen worden met een coating. Wij willen hierover het volgende opmerken:

[De ondernemer] stelt nu voor om 12 vloerdelen te vervangen waarop zichtbare schade is geconstateerd door de deskundige. Deze komen hoogstwaarschijnlijk opnieuw uit een nieuwe batch zoals [de ondernemer] eerder heeft aangegeven, terwijl er al twee andere batches in de vloer liggen. Dit zou betekenen dat wij straks een vloer hebben die bestaat uit drie verschillende batches, met onvermijdelijke kleur- en glansverschillen als gevolg. Daarnaast zijn er overduidelijk zichtbare hobbels in de vloer aanwezig. Wij vermoeden dat deze worden veroorzaakt door fouten in het egaliseren van de ondervloer. Tussen de verschillende vloerdelen verzamelen zich vuilresten in de naden door hoogteverschillen, waardoor de vloer niet alleen onregelmatig oogt, maar ook slecht schoon te houden is. Het toevoegen van een derde batch zal de problemen naar verwachting verergeren. Een coating verbergt misschien tijdelijk glansverschil, maar lost deze structurele problemen niet op. Integendeel: het sluit de huidige gebreken op onder een nieuwe laag. Ook zal de coating bij normaal gebruik snel slijten, zeker op een oneffen ondergrond. Tot slot heeft coating geen enkele invloed op kleurverschillen tussen batches, wat door de deskundige zelf wordt erkend als risico. Wij vinden het daarom onverantwoord om opnieuw een deelvervanging met coating uit te voeren, terwijl eerdere deelvervangingen al aantoonbaar slecht hebben uitgepakt.

4. Gehele vervanging van de vloer

De door de deskundige opgenomen offerte bevestigt wat wij al eerder hebben aangegeven: een volledige vervanging van de vloer (inclusief egaliseren, lijmen en montage) kost in totaal € 6.783,77. De deskundige merkt hierbij terecht op dat de woning leeggeruimd moet worden, waarvoor een verhuisbedrijf ingeschakeld moet worden. Deze kosten zijn als "P.M." genoemd, maar horen wat ons betreft nadrukkelijk bij de schadepost die vergoed moet worden. Wij staan volledig achter deze aanpak. Alleen zo ontstaat er een egale, schadevrije en visueel uniforme vloer, passend bij de kwaliteit die je mag verwachten bij een vloer in een nieuwe woning.

5. Conclusie

Wij hebben drie jaar lang te maken gehad met herstelwerk, frustratie en teleurstelling. We hebben keer op keer geprobeerd mee te denken, maar zijn nu op een punt beland dat wij niets minder willen dan een volledige, professionele en onafhankelijke vervanging van de gehele vloer. Wij hebben geen vertrouwen meer in verdere werkzaamheden door [de ondernemer]. Wij willen dit hoofdstuk afsluiten en in alle rust zelf een geschikte partij zoeken die de vloer volledig verwijdt, opnieuw egaliseert en vakkundig een nieuwe vloer plaatst. Wij verzoeken u dan ook om in het bindend advies te bepalen dat:

- *De gehele vloer professioneel vervangen dient te worden;*
- *Wij de kosten voor deze werkzaamheden ontvangen (conform de deskundigenopgave van € 6.783,77);*
- *Daarbij ook de kosten voor het tijdelijk ontruimen van de woning (verhuiskosten) worden vergoed, zoals door de deskundige benoemd;*

- *Wij vervolgens zelf een deskundige partij inschakelen voor de uitvoering;*
- *De resterende schade (conform schilderofferte) wordt vergoed;*
- *Er geen verdere werkzaamheden door [de ondernemer] plaatsvinden.'*

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft na daartoe in de gelegenheid gesteld te zijn niet meer gereageerd op het nadere bericht van de deskundige en de reactie daarop van de consument.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur overweegt als volgt.

1. In de eerste plaats dient vastgesteld te worden dat de desbetreffende vloer momenteel niet aan de overeenkomst beantwoordt. Dit volgt uit de bevindingen van de deskundige en is feitelijk door de ondernemer niet betwist. De vraag is welke gevolgen hieraan verbonden dienen te worden. De consument heeft wat dat betreft niet alleen herstel van de gehele vloer gevorderd (uiteindelijk in de vorm van schadevergoeding) met tevens een vergoeding voor schade aan de muren en kosten van tijdelijke verhuizing. De ondernemer meent dat partieel herstel aangewezen is. De consument heeft ter onderbouwing van zijn eis aangevoerd dat er al driemaal (partieel) herstel heeft plaatsgevonden en dat nu niet meer van hem verwacht kan worden weer akkoord te gaan met partieel herstel, terwijl niet zeker is of dat tot een goed resultaat zal leiden. De bindend adviseur kan dit volgen zoals hieronder nader te overwegen.

2. Het standpunt van de ondernemer houdt in dat het herstel van de vloer dat eerder heeft plaatsgevonden uit coulance is gebeurd en verband houdt met de (kennelijk te) hoge eisen die de consument stelt aan de aflevering. De bindend adviseur kan dit niet volgen. Uit de niet weersproken stellingen van de consument blijkt dat de vloer twee maal is afgekeurd door een inspecteur op basis waarvan geconcludeerd moet worden dat de vloer die beide keren niet voldeed en derhalve niet vervangen/hersteld is uit coulance maar omdat dit noodzakelijk was om aan de verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen. De ondernemer heeft voorts nog naar voren gebracht dat er sprake zou zijn van slijtage door normaal gebruik en dat de consument er zelf voor gekozen heeft de vloer niet opnieuw te laten egaliseren in verband met de keuken. Het eerste is evenwel niet verder onderbouwd en volgt evenmin uit de gang van zaken (het tweemaal afgekeurd worden door een inspecteur) en het rapport van de deskundige. Wat betreft het tweede overweegt de bindend adviseur dat de ondernemer verder niet gesteld heeft en evenmin heeft onderbouwd hoe/waarom de consument zelf verantwoordelijk zou zijn voor de huidige problemen. Daarbij is evenmin gesteld noch gebleken dat de ondernemer de consument gewaarschuwd heeft voor bepaalde gevolgen indien de werkzaamheden anders uitgevoerd zouden worden dan de ondernemer zou voorstaan.

3. Het feit dat dit de vierde poging zou worden om tot (partieel) herstel over te gaan is van belang voor de vraag wat momenteel een gepast gevolg is van het feit dat de vloer ook thans nog niet aan de overeenkomst voldoet. De ondernemer heeft in beginsel het recht en de plicht om in eerste instantie te trachten een gebrek te repareren/herstellen, hetgeen volgt uit de systematiek van artikel 21 en 22 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Evenwel volgt uit het zesde lid van artikel 7:21 BW dat, indien de verkoper niet binnen een redelijke tijd aan zijn verplichting tot herstel heeft voldaan de koper bevoegd is het herstel door een derde te doen plaatsvinden en de kosten daarvan op de verkoper te verhalen. Uit artikel 7:22 lid 2 BW volgt dat de bevoegdheid van ontbinding of prijsvermindering zoals geregeld in lid 1 pas ontstaat wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn. Evenwel wordt in artikel 22 lid 5 bepaald dat in afwijking van lid 2 de koper bevoegd is de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden dan wel de prijs te verminderen in het geval dat de verkoper het herstel niet heeft voltooid of indien de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt ondanks de poging daartoe (namelijk tot herstel) van de verkoper. Daarbij komt dat de door de ondernemer voorgestane oplossingsrichting in de vorm van partieel herstel niet zonder risico's is.

4. In dit geval moet op grond van het voorgaande geoordeeld worden dat verschillende pogingen tot herstel hebben plaatsgevonden en dat die niet geleid hebben tot een behoorlijk resultaat – namelijk een toestand waarvan gezegd kan worden dat die aan de overeenkomst beantwoordt. Van de consument kan op grond van het voorgaande niet meer verlangd worden dat hij opnieuw meewerkt aan een poging tot herstel. Dit te meer niet omdat niet zeker is dat deze poging tot een voldoende resultaat zal leiden, hetgeen volgt uit de stellingen van de deskundige (waar de ondernemer in het laatste geval niet meer op gereageerd heeft).

Daarmee komt ook vast te staan dat er sprake is van een situatie waarin de koper recht heeft op schadevergoeding in de zin van artikel 24 van boek 7 BW (de consument heeft niet gevraagd om ontbinding van de overeenkomst maar om schadevergoeding).

5. De door de deskundige begrote schade voor vervanging van de vloer zal als schade worden toegekend, nu dit bedrag de bindend adviseur niet onredelijk voorkomt en overigens niet betwist is door de ondernemer. Wat betreft de door de consument gevorderde schade, overweegt de bindend adviseur het volgende. De consument heeft bij de aanvankelijke klacht reeds schadevergoeding gevorderd voor schade aan de plafonds en muren onderbouwd met foto's. Dit is in eerste instantie niet beoordeeld door de deskundige, waarbij deze wel na de reactie op het deskundigenrapport van de consument te kennen heeft gegeven dat het waarschijnlijk is dat de desbetreffende schade ontstaan is door werkzaamheden van de ondernemer. Aangezien de consument bij de aanvankelijke klacht nog meer foto's heeft overgelegd waar schade op te zien is, en bij gebreke van enig verweer hieromtrent, komt de bindend adviseur de door de consument ingebrachte offerte niet onredelijk voor. Partijen hebben zich tenslotte niet uitgelaten over de hoogte van de kosten van verhuizing tijdens de werkzaamheden voor een nieuwe vloer. De bindend adviseur acht daartoe in goede justitie een bedrag van € 1.000,-- euro redelijk als tegemoetkoming voor deze en eventuele overige kosten die de consument al heeft moeten maken of nog zal moeten maken. Het totaalbedrag aan te vergoeden schade komt daarmee op (€ 6.783,77 + € 1.357,05 + € 1.000,-- =) € 9.140,82. De ondernemer zal tevens het door de consument betaalde klachtengeld dienen te vergoeden evenals de eigen kosten van behandeling.

6. 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

De klacht is gegrond;

- aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 9.140,82;
- de ondernemer vergoedt aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250,00;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 oktober 2025,