

Afwerking van de PVC-vloer blijkt gebrekkig te zijn, klacht wordt gegrond verklaard en ondernemer dient vloer te herstellen

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: 2 augustus 2024.

Inhoud overeenkomst: koop PVC-vloer (met plinten, profielen en deurmat), inclusief egaliseren en leggen, totaalprijs: € 12.804,85

De levering vond plaats in de periode september – november 2024.

De klacht is op 27 januari 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier d.d. 26 juni 2025 luidt als volgt:

'Via deze weg dienen wij een officiële klacht in tegen [de ondernemer], een CBW-erkende woonwinkel, in verband met de ondeugdelijke levering en afhandeling van een PVC-vloer inclusief legservice, besteld onder [ordernummer].

1. Aankoop en gebreken

Op 18 september 2024 hebben wij via de vestiging [vestigingsplaats] een PVC-vloer besteld bij [de ondernemer], inclusief egaliseren, het leggen van plinten, profielen en een deurmat. De vloer werd gelegd in meerdere fasen, in de periode tussen september - november 2024. De kwaliteit van het legwerk bleek echter zwaar onder de maat, met zichtbare gebreken zoals: loslatende of scheefgelegde PVC-stroken, zichtbare lijmresten, opstaande delen en open kieren, niet passende of slecht afgewerkte plinten en vlekvorming/snee in de deurmat.

In eerste instantie hebben we het met de vloerenlegger proberen op te lossen (zie Whatsapp bericht op 6 november 2024, waarin we melding maken van de vlekken op de vloer). Aangezien er geen echte verbetering is opgetreden, voelden we ons genoodzaakt op 27 januari 2024 een formele klacht in te dienen. Dit is door [medewerker ondernemer 1] in [vestigingsplaats], ook daadwerkelijk die dag in gang gezet naar het hoofdkantoor ([medewerker ondernemer 2]). Wij hebben deze gebreken herhaaldelijk bij [de ondernemer] gemeld en uitvoerig met foto's gedocumenteerd.

2. Traag en onzorgvuldig klachttraject

Sinds januari 2025 zijn wij via e-mail en telefonisch in contact met meerdere medewerkers, waaronder [medewerker ondernemer 2]. Ondanks toezeggingen voor herstel (o.a. door een andere legger) en meerdere verzoeken onzerzijds voor een voorafgaande beoordeling op locatie, is er tot op heden nog geen adequaat of volledig herstel uitgevoerd.

Er is geen enkele concrete herstelaafpraak gemaakt. Slechts op enkele punten is minimale actie ondernomen (zoals het verwijderen van wat lijmresten). De meeste afgesproken vervolgacties zijn uitgebleven, zonder verklaring of communicatie.

Deze gang van zaken voldoet niet aan de zorgplicht volgens de CBW-voorwaarden, waaronder: artikel 17 (tijdige inhoudelijke reactie op klachten, binnen 14 dagen), artikel 20 (geschilbeslechting bij uitblijven oplossing).'

De consument eist:

'1) Een objectieve beoordeling op locatie, voorafgaand aan het herstel, is noodzakelijk. Alleen zo kan er een volledig en professioneel beeld worden gevormd van de gebreken en benodigde materialen.

2) Kosteloos en volledig herstel van de gebreken, uitgevoerd door een andere, gekwalificeerde legger;

- 3) *Schriftelijke bevestiging van de uit te voeren werkzaamheden en een concrete uitvoeringsdatum, op een redelijke termijn;*
4) *Een compensatie voor de tijd en energie we in dit klachttraject hebben moet stoppen.'*

Standpunt ondernemer

Het reactieformulier zoals ingevuld door de ondernemer op 1 augustus 2025 kent onder meer de volgende vraag (nummer 2b): 'Als nog niet (alles) is geleverd, wat was de overeengekomen leverdatum/levertijd?' De ondernemer heeft bij deze vraag ingevuld '1 augustus 2025'. Voorts luidt het standpunt van de ondernemer zoals ingevuld op het reactieformulier onder meer als volgt:

'Wij willen graag herstellen alleen de klant wilt dat wij van te voren komen kijken. Wij hebben aangegeven dat wij een legger langs sturen maar dat wij gelijk willen herstellen maar daar is de klant het niet mee eens. Wij gaan van de informatie die we hebben vloer en deurmat leveren om te herstellen. De legger die de vloer ooit heeft gelegd is niet meer werkzaam.

(...)

Andere legger is aangestuurd en de vraag is of hij een afspraak kan maken. Graag ontvangen wij datums voor een oplossing.'

Nadere reactie partijen

De consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer zijn stellingen gehandhaafd. De ondernemer heeft hier niet meer op gereageerd.

Deskundigenrapportage

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

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

Deskundige heeft aan de consument gevraagd om de klachten te benoemen en deze te laten zien. De klachten worden hieronder benoemd, met de vaktechnische beoordeling:

A- lijmvlakken op de vloer op de begane grond -

Deskundige heeft deze op diverse plekken waargenomen, met concentraties in de entree. Consument geeft aan dat de vloerlegger eenmaal is langsgekomen om (onder andere) de vlekken te verwijderen, echter heeft hij dit niet overal gedaan. Dit is slordig werk en behoort niet in deze mate voor te komen.

B- bij de vloer op alle etages is het PVC af en toe tekort afgesneden, waardoor de MDF-plint de ruimte tussen de vloer en de muur niet overal afdekt.

Deskundige heeft dit op diverse plekken op alle etages waargenomen. Dit is slordig afgeleverd en behoort niet.

C- de plakplinten op de eerste en tweede etage zijn niet netjes -

Deskundige heeft dit waargenomen en stelt dat de afwerking met plakplinten te wensen overlaat. Veel verstekken kloppen niet en het geheel is simpelweg niet goed gedaan.

D- op plekken waar langs de randen met kit is afgewerkt is niet netjes -

Deskundige heeft dit waargenomen; voornamelijk bij deurposten is het een rommeltje. Bij de vloer op de eerste etage (zwevende vloer) is de zwelruimte bij een deurpost volledig dicht gekit, wat technisch niet mag gebeuren: de vloer ligt hierdoor vast en kan niet vrijelijk werken. Het vreemde is dat er bij andere deurposten geen kit is gebruikt, maar met plakplinten is afgewerkt.

Op de begane grond (geplakte vloer) is op één plek een plakplint gebruikt: bij de deur van de bijkeuken naar de tuin. Deskundige heeft deze verwijderd en gezien dat de PVC-stroken zeer onregelmatig zijn afgesneden. Waarschijnlijk is de plakplint hier geplaatst om dit te verdoezelen, daar de kieren zo groot zijn dat dit niet met kit afgewerkt kan worden.

E- PVC-stroken van de vloer op de begane grond staan omhoog -

Deskundige heeft dit waargenomen: bij deurposten staat het PVC meestal flink omhoog, en sommige stroken in de vloer liggen ook wat hoger dan aangrenzende stroken. Het euvel bij de deurposten is een gevolg van onregelmatigheden in de ondergrond (zonder destructief onderzoek is niet vast te stellen wat dit precies is) waar de vloerlegger het PVC gewoon overheen heeft gelegd.

Het euvel bij de PVC-stroken die hier en daar (voornamelijk in de entree) een hoogteverschil hebben, kan verschillende oorzaken hebben die allen te maken hebben met het lijmen en leggen. Een dikteverschil in de PVC-strook zelf is niet aan de orde, daar de PVC-stroken die ongelijk liggen niet over de gehele strook hoger liggen. Men zal hier moeten denken aan een oorzaak als te dik lijm, niet goed aanwalsen/aankloppen, open tijd van de lijm die overschreden is, vervuiling in de lijm etc.

F- kieren tussen PVC-stroken op de begane grond -

Deskundige heeft deze waargenomen, echter zijn de kiertjes die af en toe aanwezig zijn normaal te noemen bij dit product. Er is echter één plek waar dit een legfout betreft: in een hoek van de woonkamer tegen de achterpui liggen 4 stroken op rij die niet goed gelegd zijn en daardoor een kier hebben.

G- de deurmat is verkeerd ingesneden, heeft een lijmvlek en ligt onregelmatig, ook de hoekstrip is lelijk geplaatst -

Deskundige heeft waargenomen dat de deurmat bij de aansluiting op het eindprofiel verkeerd is afgesneden. Ook een lijmvlek is gezien in het midden van de mat. De deurmat ligt inderdaad onregelmatig: dit is een gevolg van de onregelmatige ondergrond op deze plek. Er zit een kruipluik en de zandcement-dekvloer rondom het luik is zeer onregelmatig. Ook is de uitgelopen egaline niet verwijderd voordat de deurmat werd ingesneden. Deskundige geeft aan dat het gedeelte op/rondom een kruipluik meestal onregelmatig is, en dat het vlak maken hiervan een taak is van een consument, tenzij er is afgesproken dat dit door de ondernemer zal worden gedaan. Het profiel is niet goed geplaatst: links en rechts van het profiel heeft de vloerlegger de MDF-plint over het profiel gemonteerd, waardoor de MDF-plinten scheef staan. Dit is een bijzondere werkwijze. Wat men behoort te doen heeft twee mogelijkheden: inzagen van de MDF-plinten, of het profiel tussen de MDF-plinten monteren.

H- er zit een bobbel onder een PVC-strook in de woonkamer -

Deskundige heeft dit waargenomen: een klein bobbeltje in het midden van de woonkamer. De oorzaak is waarschijnlijk een stukje snij-afval, een steentje of iets soortgelijks. Dit hoort niet en is slordig.

I- in de woonkamer is een MDF-plint met een beschadiging gemonteerd -

Deskundige heeft dit waargenomen: een kleine beschadiging op een MDF-plint. Indien deze aanwezig was bij het monteren is het slordig om het zo achter te laten.

J- vlak voor de doorgang van de keuken naar de bijkeuken zit een bobbel in de ondergrond -

Consument geeft aan dat hij dit heeft laten zien aan degene die is komen opmeten, die zou volgens opgave van de consument hebben gezegd dat het wel goed zou komen met het egaliseren. Deskundige heeft de bobbel waargenomen. Deze is dermate groot, dat enerzijds vaststaat dat dit in de ondergrond zit, en anderzijds dit onmogelijk zal verdwijnen door een egalinelaaag van twee à drie millimeter. Er is dus per saldo niet verkeerd geëgaliseerd, maar is het verkeerd beoordeeld.

K- de vloer op de eerste- en tweede etage veert en voelt niet vlak aan -

Deskundige heeft dit wel waargenomen, maar een zwevende PVC-vloer kan dit niet veroorzaken: het is tenslotte een zeer flexibel en dunne vloer. De oorzaak kan alleen liggen aan de ondergrond. Hoewel het wel waarneembaar is, is het niet zodanig dat de PVC-vloer stuk gaat. Zou dit wel zo zijn in de toekomst, dan kan men stellen dat de beoordeling door de ondernemer niet afdoende is geweest.

L- montage van de MDF-plinten niet netjes -

Deskundige heeft veel gebreken waargenomen bij de montage van de MDF-plinten:

- er is bij deurposten soms met een klein verstek afgerond, en soms niet,
- de verstekken bij buitenhoeken zijn vaak erbarmelijk; ze sluiten niet en om dit te verdoezelen is er
- witte kit ingesmeerd,
- op enkele plekken is de MDF-plint tekort gezaagd, waarbij het gat wat dan ontstaat is opgevuld
- met witte kit,
- vlak voor een MDF-plint op de overloop van de 1e etage is lijm op de vloer gekomen
- een buitenhoek is niet in verstek gezaagd.

Over het geheel stelt deskundige dat de vloeren goed zijn gelegd, maar dat het op maat snijden/zagen van de vloeren, het afkitten.'

De deskundige heeft de ernst van de klachten als 'opvallend' gekwalificeerd daarbij als toelichting het volgende geschreven: *'Mijn inziens is er veel mis met de afwerking van de vloer.'*

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

'MDF-plinten voor ongeveer 75% vervangen en wel goed in verstek zagen en/of op maat maken, plakplinten overal vervangen, kit in de zwelnaden (eerste en tweede etage) verwijderen, bobbel in woonkamer verwijderen, PVC-stroken bij deurposten (begane grond) vervangen, PVC-stroken met hoogteverschil vervangen, deurmat vervangen, MDF-plinten bij deurmat vervangen en uitzagen bij het profiel, PVC-stroken in de bijkeuken bij de deur naar de tuin vervangen en wel op maat snijden, PVC-stroken in de hoek van de woonkamer (kieren) vervangen, lijmvlakken (begane grond) verwijderen.'

Daarbij heeft hij nog het volgende vermeld:

'Waar op de eerste en tweede etage het PVC tekort is afgezaagd, zal een nieuwe MDF-plint dit ook niet afdichten. Nieuwe planken leggen is niet mogelijk zonder de vloer plaatselijk uit elkaar te halen.'

De herstellkosten zijn door de deskundige als volgt gespecificeerd:

'Arbeid

3 dag à € 450,00 € 1350,00

Materiaal:

1 schoonmaakmiddelen lijmvlakken € 50,00

7 m2 PVC en lijm € 350,00

30 m1 MDF-plint begane grond incl. lijm € 150,00

50 m1 MDF-plint etages € 320,00

10 m1 plakplint € 25,00

€ 2245,00'

Reactie op deskundigenrapportage

De partijen hebben beide geen gebruik gemaakt van de gelegenheid om inhoudelijk op de deskundigenrapportage te reageren. Op de stellingen van de partijen over en weer zal voor zover van belang bij de beoordeling nader worden ingegaan.

Overwegingen en beoordeling

1. Uit de overgelegde correspondentie blijkt onder meer dat, nadat de consument de winkel van de ondernemer bezocht heeft om de staat van de vloer te bespreken, de consument op 31 januari 2025 een e-mail aan de ondernemer gestuurd heeft met de vraag naar de stand van zaken. De ondernemer heeft hier op 1 februari 2025 gereageerd met de mededeling dat de case op het hoofdkantoor ligt ter bespreking en dat hij maandag zal gaan bellen of men al meer weet. Op 10 mei 2025 heeft de consument in een e-mail aan de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

'Zoals je kunt lezen zijn wij op 27 januari jl. in de vestiging van de ondernemer in [vestigingsplaats] geweest om onze onvrede te uiten over de kwaliteit van het leggen van de vloer in ons huis. Op verzoek van [medewerker ondernemer 1] hebben wij foto's gestuurd van de zichtbare gebreken. Deze zijn vervolgens doorgestuurd naar jou.'

Voorafgaand aan dit bezoek hebben wij onze zorgen ook al meerdere keren bij [legger]. Bewijs hiervan tref je aan in de bijgevoegde appwisseling. Op 20 februari kregen wij – na herhaaldelijk navragen – de belofte dat er contact met ons zou worden opgenomen. Omdat dit uitbleef, hebben wij op 21 februari 2025 zelf opnieuw contact gezocht met [de ondernemer] en zijn wij naar jou doorverwezen. In ons telefonische gesprek van die dag hebben wij niet alleen onze klacht herhaald, maar ook aangegeven dat wij het kwalijk vinden dat wij zelf steeds achter de voortgang aan moesten gaan. Je gaf toen aan dat er normaliter een mail over de voortgang wordt gestuurd. Helaas hebben wij die nooit ontvangen.'

Je gaf aan dat [legger] zelf de klacht moest beoordelen en oplossen. Op 21 maart is [legger] bij ons langs geweest. Hij heeft toen enkele lijmresten verwijderd en aangegeven dat hij terug zou komen met een nieuwe vloermat, nieuwe plinten en extra pvc om de vloer op te vullen op de plekken waar deze omhoog komt. De lijmresten zijn nog steeds zichtbaar en sindsdien hebben wij niets meer van [legger] vernomen. Ook vanuit [de ondernemer] is er geen terugkoppeling geweest om te informeren of de klacht naar tevredenheid is opgelost.'

We vinden het zeer teleurstellend dat wij steeds zelf het initiatief moeten nemen, terwijl de situatie ongewijzigd is en de beloofde oplossing uitblijft. Inmiddels zijn we bijna vier maanden verder en is er nauwelijks tot geen vooruitgang geboekt.

Wij verzoeken je dan ook dringend:

Dat iemand anders dan [legger] de klacht komt beoordelen en oplossen.

Dat er per direct een concreet voorstel wordt gedaan voor het volledig oplossen van de gebreken.

Dat wij binnen vijf werkdagen een reactie ontvangen met een concrete planning.'

2. De ondernemer heeft met een e-mail van 14 mei 2025 op voornoemde e-mail gereageerd met daarin het volgende:

'Ten eerste onze excuses voor het ongemak. Wij hadden al foto's van u ontvangen. Is de situatie nadat [legger] is geweest nog veranderd of is het nog steeds dezelfde problemen. Ik zal intern overleggen en deze mail doorsturen. Zodra ik een terug koppeling krijg dan laat ik het u zo snel mogelijk weten. Nogmaals onze excuses.'

3. In een e-mail aan de ondernemer van 22 mei 2025 heeft de consument onder meer het volgende geschreven:

'Dank voor je reactie van 14 mei. Helaas moeten wij constateren dat er wederom geen concreet voorstel of planning is gedaan om onze klacht op te lossen. Wij hebben sinds januari meerdere malen contact gezocht en wachten nog altijd op een daadwerkelijke en volledige oplossing. [Legger] heeft op 21 maart enkele handelingen verricht en toezeggingen gedaan, maar deze zijn tot op heden niet nagekomen. De vloer vertoont nog steeds dezelfde gebreken en op onze herhaalde verzoeken is onvoldoende gereageerd.

Wij vinden het onacceptabel dat wij telkens zelf moeten navragen naar de voortgang en dat afspraken niet worden nagekomen. Dit is niet de service die wij mogen verwachten van een professioneel bedrijf. Omdat wij zien dat er geen structurele oplossing komt, verzoeken wij jullie dan ook voor de laatste maal: dat een andere, capabele monteur binnen twee weken langskomt om de volledige klacht op locatie te beoordelen én op te lossen; dat wij uiterlijk vrijdag 23 mei een concreet voorstel en uitvoeringsdatum ontvangen en dat wij schriftelijk bevestiging krijgen van de te nemen acties en het vaste aanspreekpunt binnen [de ondernemer].'

4. In een e-mail van 23 mei 2025 heeft de ondernemer op voornoemde e-mail gereageerd met het volgende:

'Allereerst onze oprechte excuses voor het ongemak en voor het feit dat u tot op heden niet de service heeft ontvangen die u van ons mag verwachten. Wij begrijpen uw frustratie en waarderen het dat u opnieuw de moeite heeft genomen om uw situatie onder onze aandacht te brengen.

Wij nemen uw klacht zeer serieus en willen deze graag zo spoedig en zorgvuldig mogelijk oplossen. Daarom zullen wij een andere, ervaren legger toewijzen om de gebreken aan uw vloer op locatie te verhelpen.

Om dit herstel goed voor te bereiden, hebben wij nog een aantal praktische vragen aan u:

Wij gaan een nieuwe deurmat leveren. Heeft u zelf nog PVC over, of dienen wij dit volledig mee te nemen?

U heeft ons waardevolle foto's gestuurd, waarvoor dank. Helaas is daarop niet duidelijk zichtbaar om hoeveel stroken PVC het precies gaat. Kunt u ons laten weten hoeveel planken er vervangen moeten worden, of eventueel overzichtsfoto's sturen?

Ditzelfde geldt voor de plinten. Ook deze willen wij in één keer meenemen, dus graag uw inschatting van wat er vervangen moet worden. De legger zal op locatie gaan kijken naar de vlekken in de vloer.

Zodra wij deze informatie van u ontvangen, maken wij direct een concrete planning en gaan we vragen aan onze inkoop afdeling wanneer we kunnen leveren. Vanuit daar gaan we kijken wanneer de nieuwe legger langs kan komen en laten we hem een afspraak met u maken.'

5. In een e-mail aan de ondernemer van 25 mei 2025 heeft de consument vervolgens onder meer het volgende geschreven:

'Hoewel we waarderen dat er een andere legger wordt toegewezen en herstel is toegezegd, willen we toch benadrukken dat jullie voorstel nog niet aansluit bij de duidelijke en redelijke eisen die wij in onze mail van 22 mei hebben geformuleerd: er is nog altijd geen concrete uitvoeringsdatum genoemd, terwijl wij die uiterlijk op 23 mei hadden willen ontvangen. Er is geen vast aanspreekpunt aangewezen dat dit traject begeleidt. Tot slot vinden wij het onbegrijpelijk dat wij als klant zouden moeten bepalen hoeveel PVC en plinten vervangen moeten worden. Wij zijn geen professionals, en het ligt voor de hand dat een ervaren legger ter plaatse wellicht ook andere of aanvullende gebreken constateert. Een objectieve beoordeling op locatie door een vakman moet daarom de eerste stap in dit proces zijn.

We geven u nog maximaal drie werkdagen om alsnog met een volledig en concreet voorstel te komen, met daarin een herstelafpraak, bevestiging van de toegewezen legger, de naam van een vast aanspreekpunt en de duidelijke toezegging dat voorafgaand aan het herstel een objectieve beoordeling op locatie plaatsvindt door een vakman, aangezien wij als klant niet in staat zijn zelf vast te stellen wat precies vervangen moet worden. Ontvangen wij dit voorstel niet uiterlijk woensdag 28 mei 2025, dan zullen wij, conform artikel 20 van de CBW-voorwaarden, een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Wonen.'

6. In antwoord op voornoemde e-mail heeft de ondernemer in een e-mail van 26 mei 2025 het volgende geschreven:

'De reden dat we dit vragen, is omdat we de legger zo willen aansturen dat hij maar één keer bij u langs hoeft te komen. Hoe meer informatie we vooraf hebben, hoe beter we de legger kunnen voorbereiden en hoe groter de kans dat we alles in één keer kunnen oplossen.

Als we eerst een nieuwe legger langs moeten sturen om de situatie te beoordelen, dan kost dat helaas weer een paar weken extra – en dat willen we graag voorkomen.

We kunnen op de foto's al wel het een en ander zien, maar het blijft lastig om op basis daarvan een volledig beeld te krijgen. Mocht u zelf niet precies kunnen aangeven wat er vervangen moet worden, dan zullen wij zelf een inschatting maken.

1. *We weten inderdaad nog geen concrete uitvoerdatum omdat we eerst wilde weten wat we moeten uitvoeren.*
2. *Ik ben u aanspreekpunt*
3. *Dit heb ik u net uitgelegd.'*

7. Op het voorgaande heeft de consument gereageerd met een e-mail van 27 mei 2025. Die e-mail houdt het volgende in:

'We begrijpen uiteraard de wens om het herstel in één bezoek te kunnen afhandelen. Tegelijk willen we nogmaals benadrukken dat het niet redelijk is om als klant zelf te bepalen hoeveel PVC-stroken en plinten vervangen moeten worden. Zoals wij eerder hebben aangegeven, zijn wij geen vakspecialisten en wij vinden het niet zorgvuldig dat er op basis van foto's en inschattingen zonder locatiebezoek een planning wordt gemaakt.

Daarom blijven wij bij ons eerdere standpunt: een objectieve beoordeling op locatie, voorafgaand aan het herstel, is noodzakelijk. Alleen zo kan er een volledig en professioneel beeld worden gevormd van de gebreken en benodigde materialen. Dat is in onze ogen ook in jullie eigen belang, om onnodige vervolfbezoeken en vertraging te voorkomen.

We ontvangen dan ook graag uiterlijk woensdag 28 mei een concreet voorstel, inclusief:

- een herstelafpraak met datum,*
- bevestiging van de toegewezen legger,*
- aanwijzing van een vast aanspreekpunt,*
- én de toezegging dat voorafgaand aan het herstel een vakman de situatie op locatie beoordeelt.*

Mochten we dit voorstel niet tijdig ontvangen, dan zullen wij alsnog een formele klacht indienen bij de Geschillencommissie Wonen conform artikel 20 van de CBW-voorwaarden.'

8. In een e-mail van 5 juni 2025 heeft de ondernemer aan de consument het volgende geschreven:

'Wij willen u laten weten dat we intern u klacht aan het bespreken zijn en we zijn aan het kijken hoe snel we dit kunnen oplossen. Zodra ik een terugkoppeling heb laat ik het u zo snel mogelijk weten.'

9. In een e-mail van de ondernemer van 11 juli 2025 aan de consument staat onder meer het volgende:

'In de bijlage vindt u uw orderbevestiging.

(...)

ORDERBEDRAG

Het totaalbedrag van uw bestelling bedraagt nu 0,00. Hiervan is reeds 0,00 voldaan. Het openstaande bedrag bedraagt nu nog 0,00. Het orderbedrag kan nog aangepast worden op basis van de voorinspectie.

LEGDATUM

Uw legopdracht staat ingepland op . Voor vragen omtrent de planning kunt u ook zelf contact opnemen met de legger [naam en telefoonnummer nieuwe legger].'

10. In een e-mail aan de ondernemer van 14 juli 2025 heeft de consument onder meer het volgende geschreven:

'Dank voor uw bericht. Wij willen u hierbij informeren dat wij ons geschil met de ondernemer inmiddels hebben aangemeld bij Stichting UitgesprokenZaak.nl. Dit hebben wij gedaan omdat wij na maanden van gebrekkige communicatie en uitblijvende oplossingen weinig vertrouwen hebben in een soepele afhandeling door de ondernemer zelf.'

11. Op dezelfde dag (14 juli 2025) heeft de ondernemer gereageerd op voornoemde e-mail met daarin het volgende:

'Er is inmiddels een andere legger aangestuurd om de problemen bij u thuis op te lossen. Wij moeten ook nog materialen gaan aanleveren. Ik weet niet of u UitgesprokenZaak wilt afwachten of mogen we nog actie ondernemen.'

12. De consument heeft de procedure doorgezet waarna de ondernemer zijn standpunt heeft weergegeven middels het reactieformulier zoals hierboven aangehaald. De ondernemer heeft daarbij het standpunt herhaald dat hij niet eerst iemand wil laten komen kijken naar de staat van de vloer om te bepalen wat er allemaal moet gebeuren. De bindend adviseur kan dit standpunt van de ondernemer niet goed volgen. In de door de ondernemer aan de consument toegezonden e-mail van 11 juli 2025 is sprake van een 'voorinspectie' welke kennelijk gebruikelijk is bij het leggen van een vloer. Gezien de ernst van de klachten van de consument, zoals onweersproken vastgesteld door de door de Stichting ingeschakelde deskundige, had voorafgaand aan het herstel van de vloer het wel voor de hand gelegen dat er opnieuw een dergelijke 'voorinspectie' was uitgevoerd. Daar komt bij dat het allemaal erg lang geduurd heeft. In artikel 20 lid 2 van de CBW-erkend algemene voorwaarden is de termijn voor het oplossen van een klacht bepaald op 6 weken, tenzij de ondernemer een andere redelijke termijn heeft aangegeven die nodig is om de klacht op te lossen. Van dat laatste is niet gebleken.

13. 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. De ondernemer zal de vloer moeten herstellen conform de deskundigenrapportage, dit dient in beginsel binnen 6 weken plaats te vinden na datum van dit bindend advies. De partijen zullen daartoe binnen twee weken een afspraak moeten maken onder gelijktijdige kennisgeving aan de Stichting. De ondernemer zal het door de consument betaalde klachtengeld aan de consument dienen te vergoeden en is daarnaast de eigen behandelingskosten verschuldigd. Voor een verdergaande compensatie zoals gevorderd voor tijd en energie ziet de bindend adviseur geen mogelijkheid als zijnde te weinig concreet.

Beslissing

De klacht is gegrond:

- de ondernemer dient de vloer te herstellen conform de deskundigenrapportage, de partijen maken daartoe binnen twee weken een afspraak na datum bindend advies onder gelijktijdige kennisgeving aan de Stichting;
- herstel dient in beginsel binnen 6 weken plaats te vinden na datum bindend advies. Als de ondernemer meer tijd nodig heeft dient hij dit gemotiveerd en onder kennisgeving van een langere, redelijke, termijn aan de consument en de Stichting kenbaar te maken, waarna de door de ondernemer meegedeelde termijn geldt;
- de ondernemer vergoedt binnen vier weken na datum bindend advies aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 260,--;
- de ondernemer is daarnaast aan de Stichting behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem, betaling van dit bedrag vindt eveneens plaats binnen vier weken na datum bindend advies;
- al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 februari 2026,