

Ondernemer mag deel van kosten niet-uitgevoerde legservice inhouden, consument heeft hem onvoldoende in de gelegenheid gesteld om overeenkomst na te komen

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. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. 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: 18 augustus 2025.

Inhoud overeenkomst: de koop en het leggen van een vloer in hal, woonkamer en keuken van de woning van consument.

De klacht is op 22 september 2025 voorgelegd aan de ondernemer. De klachten zijn ontstaan op 22 september 2025.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Ik heb bij de ondernemer een PVC-vloer gekocht inclusief volledige legservice. De overeengekomen werkzaamheden omvatten:

- het dichtsmen van de sleuven van de vloerverwarming;
- het aanbrengen van een egalisatielaag;
- het verlijmen en leggen van de PVC-vloer;
- het plaatsen van plinten en een schoonloopmat.

De klacht betreft het niet uitvoeren van de overeengekomen legservice door de ondernemer. Zij hebben geweigerd het dichtsmen van de sleuven van de vloerverwarming en het aanbrengen van de egalisatielaag uit te voeren, hoewel deze werkzaamheden onderdeel waren van de overeenkomst. Dit ondanks volledige vooruitbetaling. Vervolgens hebben zij ook het leggen van de PVC-vloer, plinten en schoonloopmat niet uitgevoerd. Ondanks volledige betaling vooraf weigert de ondernemer terugbetaling van het niet-uitgevoerde deel en brengen zij ten onrechte "annuleringskosten" in rekening. Zij weigerden uitvoering op onjuiste gronden en rekenen vervolgens onterecht annuleringskosten. Daarmee is sprake van wanprestatie en handelen in strijd met de CBW-voorwaarden.

De consument vraagt terugbetaling van het niet-uitgevoerde deel van de factuur, omdat de overeenkomst gedeeltelijk niet is nagekomen. De door de consument gewenste oplossing is de terugbetaling van het deel van de factuursom dat betrekking heeft op de niet-uitgevoerde legservice, vermeerderd met eventueel redelijke extra kosten en wettelijke rente. Daarnaast verzoekt consument om de ondernemer te verplichten tot het verstrekken van een specificatie van de geleverde materialen versus de niet-uitgevoerde werkzaamheden. De consument legt dit vervolgens nog verder uit in het navolgende.

De ondernemer stelde voor dat consument het dichtsmen van de sleuven en het egaliseren door een derde partij liet uitvoeren, waarna zij alsnog de PVC-vloer, plinten en schoonloopmat zouden leggen. Dit was opvallend, aangezien dat bevestigt dat de ondervloer technisch geschikt was en hun weigering ongegrond. De ingeschakelde derde partij voert immers exact dezelfde werkzaamheden uit op dezelfde ondervloer, die voor de ondernemer aanleiding vormde om de overeengekomen en reeds betaalde werkzaamheden te weigeren.

Consument reageerde op 30 september op het aanbod maar wees dit af.

Na het dichtsmen van de sleuven door een derde partij stelde de ondernemer op 30 september technische voorwaarden die in de praktijk niet nodig of gebruikelijk zijn. Zij weigerden vervolgens het egaliseren te laten uitvoeren en het leggen van de PVC-vloer uit te voeren omdat de sleuven waren dichtgesmeerd met flexibele tegellijm in plaats van krimpvrije mortel. Consument voert aan meerdere keren geprobeerd te hebben om mee te denken, onder meer door op 30 september een vrijwaring van de ondervloer voor te stellen zodat de ondernemer zonder risico kon leggen. Door hun blijvende weigering liep de renovatieplanning aanzienlijk vertraging op en moest consument de levering van de keuken herhaaldelijk uitstellen.

Nog verder uitstel was niet reëel, waardoor consument genoodzaakt was het werk volledig door derden te laten uitvoeren. Daarmee trokken zij zich alsnog terug van de overeengekomen werkzaamheden. Consument voert aan steeds te hebben meegewerkt aan oplossingen, maar hij werd uiteindelijk - ten onrechte - verantwoordelijk gehouden voor een situatie die door hun eigen weigering is ontstaan.

Op 5 oktober 2025 heeft de consument de overeenkomst gedeeltelijk, namelijk voor het deel van de legservice, ontbonden.

De consument verzoekt de commissie te bepalen dat de ondernemer tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst en het betaalde bedrag voor de niet-uitgevoerde legservice aan hem moet terugbetalen. Daarnaast verzoekt hij de ondernemer te verplichten een gespecificeerde opgave te verstrekken van de waarde van de geleverde materialen, zodat de terugbetaling correct kan worden vastgesteld. Eventueel kan de commissie bepalen dat wettelijke rente en redelijke extra kosten worden vergoed, voor zover deze het directe gevolg zijn van de weigering van de ondernemer om de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De klacht van de consument heeft betrekking op de uitvoering van de vloerwerkzaamheden, specifiek op de beoordeling en afkeuring van de basisvloer (dekvloer) voorafgaand aan het leggen van de vloer. De consument is het niet eens met het standpunt van de ondernemer dat de vloer niet geschikt was om te leggen vanwege het onjuist dichtsmeren en repareren van de vloerverwarming met tegellijm in plaats van met krimprijke mortel, zoals was voorgeschreven. Ook het uitvoeren van de opstookprocedure is onderdeel van de discussie.

Met de consument is overeengekomen dat de ondernemer de levering en installatie van de vloer verzorgt, inclusief egalisatiewerkzaamheden en het leggen van de vloer. De consument zou dekvloerwerkzaamheden uitvoeren in combinatie met vloerverwarming. Nadat de vloerverwarming was aangebracht, is afgesproken dat de klant de dekvloer zou (laten) storten en het opstookprotocol zou uitvoeren. De reden was dat de dekvloer zo slecht was. De legopdracht zou vervolgens plaatsvinden zodra de vloer geschikt was bevonden om te leggen. Daarnaast is afgesproken dat het aansmeren en egaliseren zou vervallen indien de klant zelf de dekvloer zou aanbrennen. Wij hebben de klant geïnformeerd dat de sleuven dichtgesmeerd moesten worden met krimprijke mortel. Klant heeft de sleuven dichtgesmeerd/laten dichtsmeren met tegellijm. Waarover wij niet kunnen egaliseren. Technisch niet verantwoord.

Ons standpunt is dat de klacht van de consument ongegrond is. Tijdens de voorinspectie en beoordeling van de basisvloer is vastgesteld dat de dekvloer niet geschikt was om de vloer op te leggen. De consument is meerdere keren geïnformeerd dat de uitsparingen van de vloerverwarming uitsluitend met krimprijke mortel mochten worden dichtgesmeerd. Desondanks heeft de consument een extern bedrijf, [naam extern bedrijf], ingeschakeld dat de vloer heeft hersteld met tegellijm, wat niet voldoet aan de technische richtlijnen. Hierdoor kon de basisvloer niet worden goedgekeurd. Daarnaast is de consument erop gewezen dat, na herstel van de vloer, een opstookprotocol verplicht uitgevoerd moet worden om schade en spanningen in de vloer te voorkomen. Pas na correcte uitvoering van deze stappen kan de vloer geschikt worden bevonden voor installatie. Wij hebben de consument hierover meerdere keren schriftelijk en telefonisch geïnformeerd en gehandeld conform onze technische en productgerichte richtlijnen.

De ondernemer heeft de consument het aanbod gedaan de dekvloer correct te laten repareren en de tegellijm uit de sleuven te halen (werkzaamheden klant) en daarna de vloer te gaan leggen. De consument heeft dit aanbod niet aanvaard.

De ondernemer stelt zich aan al zijn plichten gehouden te hebben en enorm veel tijd erin geïnvesteerd te hebben, waardoor kosteloos annuleren tegenstrijdig is met de algemene voorwaarden van de CBW. Uitvoeren van de opdracht is de wens. Reële oplossing is het annuleren van de legopdracht van de order met de betaling van daarvoor geldende annuleringskosten.

Overwegingen van en beoordeling door bindend adviseur

1. De eis van de consument

De hoofdstelling van de consument luidt dat de ondernemer de overeengekomen legservice (dichtsmeren sleuven, egaliseren) niet heeft uitgevoerd en daardoor tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst. De ondernemer dient het betaalde bedrag voor de niet-uitgevoerde legservice aan consument terug te betalen. Daarnaast verzoekt consument de ondernemer te verplichten tot het verstrekken van een specificatie van de geleverde materialen versus de niet-uitgevoerde werkzaamheden.

De ondernemer heeft, hetgeen onweersproken is door de consument, hem meerdere keren schriftelijk en telefonisch geïnformeerd dat de uitsparingen van de vloerverwarming uitsluitend met krimpvrije mortel mochten worden dichtgesmeerd. De ondernemer heeft daaraan toegevoegd dat dit nodig is "conform onze technische en productgerichte richtlijnen".

De consument voert aan dat, na het dichtsmen van de sleuven door een derde partij, de ondernemer op 30 september 2025 technische voorwaarden stelde die in de praktijk niet nodig of gebruikelijk zijn.

De bindend adviseur wijst erop dat het niet aan de consument is om tussentijds bij de uitvoering van de gesloten overeenkomst te bepalen dat technische voorwaarden in de praktijk niet nodig of gebruikelijk zijn. Tussen partijen luidde immers de overeenkomst dat de vloer gelegd zou worden nadat de uitsparingen van de vloerverwarming uitsluitend met krimpvrije mortel zouden zijn dichtgesmeerd. De derde pagina van de koopovereenkomst met bijlagen d.d. 18 augustus 2025 bevat al de volgende mededeling: "*Leg dichtzetten vloerverwarming. Het primen en afdichten van de sleuven voor vloerverwarming met krimpvrije mortel.*" In de aan de consument overhandigde "Randvoorwaarden Legopdracht [naam ondernemer]" wordt onder punt 10 nog het volgende opgemerkt: "10: *Niet correct dichtgesmeerde sleuven van ingefreesde vloerverwarming, een veelvoorkomende fout is dat de sleuven worden gevuld met tegellijn of egaline in plaats van een krimpvrije mortel.*" Desondanks, en ondanks mailverkeer vlak voor 30 september 2025 met dezelfde inhoud over lijm of mortel, heeft de consument de sleuven laten dichtten door een derde die tegellijn heeft gebruikt.

De consument heeft verder nog aangevoerd dat hij meerdere keren geprobeerd heeft mee te denken, onder meer door op 30 september een vrijwaring van de ondervloer voor te stellen zodat de ondernemer zonder risico kon leggen. Naar het oordeel van de bindend adviseur behoefde de ondernemer op dit voorstel niet in te gaan. De ondernemer mocht redelijkerwijs vasthouden aan zijn eigen technische voorwaarden, in de kennelijk bij hem aanwezige wetenschap dat het gebruik van tegellijn tot problemen zou (kunnen) leiden, zowel bij de nog volgende egalisering als bij de opwarming via het opstookprotocol als bij het daarna leggen van de vloer.

Partijen verschillen van mening over de gevolgen van de omstandigheid dat de legservice niet is uitgevoerd, terwijl de consument daar al wel voor betaald heeft. De consument stelt zich op het standpunt dat door de blijvende weigering van de ondernemer de renovatieplanning aanzienlijk vertraging opliep en de consument de levering van de keuken herhaaldelijk moest uitstellen. Nog verder uitstel was niet reëel, waardoor de consument genoodzaakt was het werk volledig door derden te laten uitvoeren. Daarmee trok de ondernemer zich alsnog terug van de overeengekomen werkzaamheden. De consument stelt steeds te hebben meegewerkt aan oplossingen, maar uiteindelijk ten onrechte verantwoordelijk werd gehouden voor een situatie die door de weigering van de ondernemer is ontstaan.

Naar het oordeel van de bindend adviseur is dit een juridisch niet juiste voorstelling van zaken. De consument is namelijk, zoals blijkt uit het voorgaande, tekortgeschoten in de behoorlijke nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst. In andere bewoordingen heet dat wanprestatie. Daardoor is de ondernemer niet in de gelegenheid gesteld de overeenkomst uit te voeren.

Op het tweede deel van de eis van consument (verstrekking specificatie) komt de bindend adviseur hieronder bij de bespreking van de eis van de ondernemer terug.

2. De eis van de ondernemer

De ondernemer stelt dat hij enorm veel tijd heeft geïnvesteerd waardoor kosteloos annuleren tegenstrijdig is met de algemene voorwaarden van de CBW. Uitvoeren van de opdracht is de wens.

Reële oplossing is het annuleren van de legopdracht van de order met de betaling van daarvoor geldende annuleringskosten.

De tegeneis van de ondernemer is ontvankelijk, omdat ook de ondernemer, in het kader van een verweer tegen de eis van de consument, een geschil mag voorleggen aan de bindend adviseur, zonder dat voorafgaande instemming door de consument is betuigd.

Naar het oordeel van de bindend adviseur is van annulering geen sprake. De consument heeft niet afgezien van de nakoming door de ondernemer, maar geconstateerd dat hij op een bepaald moment zag dat de ondernemer niet meer zou presteren.

Op 5 oktober 2025 heeft de consument wel de overeenkomst gedeeltelijk, namelijk voor het deel van de legservice, ontbonden. Is deze ontbinding rechtsgeldig? De wet regelt in art. 6:266 BW dat geen ontbinding kan worden gegrond op een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst ten aanzien waarvan de schuldeiser (lees hier: de consument) zelf in gebreke is doordat hij in verzuim is. De gedeeltelijke ontbinding van de consument heeft dus geen effect.

Er is bijgevolg niet door de consument geannuleerd en er is niet door de consument ontbonden. De ondernemer wil nakomen. Hier doet zich de situatie voor dat nakoming door de consument blijvend onmogelijk is geworden (doordat een derde de aanleg van de vloer al heeft uitgevoerd). De bindend adviseur ziet de door de ondernemer gevorderde betaling van voor annulering geldende annuleringskosten als het vragen om een vervangende schadevergoeding. De bindend adviseur heeft al vastgesteld dat de consument tekortgekomen is.

De volgende vraag is dan hoe hoog de schade is. De ondernemer heeft vastgesteld dat zij veel tijd heeft geïnvesteerd en zij heeft de consument een gedetailleerde onderbouwing van de schadeposten verstrekt. De ondernemer heeft haar onderbouwing laten bestaan uit drie onderdelen, te weten personeelskosten en voorbereiding ad € 139,32 (in eerste aanleg in de correspondentie EUR 255,60), vervolgens afhandeling, reserveringen en vaste lasten ad € 611,52 (oorspronkelijk EUR 511,20) en ten slotte gemiste winst en bezettingsgraad ad € 882,36 (in eerste aanleg EUR 1.022,40).

De bindend adviseur is ten aanzien van het onderdeel waarbij € 611,52 aan geleden schade is berekend, van oordeel dat onvoldoende is gebleken dat de reservering van legcapaciteit bij een vaste legger (waarvoor uren worden vrijgehouden) er daadwerkelijk toe geleid heeft dat daardoor in dit geval schade werd geleden. Datzelfde geldt voor de post van € 882,36 waarvan door de ondernemer wordt aangevoerd dat de capaciteit van de legger en het verkoopteam specifiek voor dit project was gereserveerd, waardoor andere opdrachten moesten worden afgewezen of uitgesteld.

Uit de voldoende vaststaande feiten blijkt immers dat op 18 september de vloerverwarming daadwerkelijk is gelegd en dat op 19 september 2025, [naam medewerker 1 ondernemer], betrokken bij de ondernemer, de vloer opnieuw heeft geïnspecteerd en aangegeven dat hij met de ondernemer moest overleggen of hij de sleuven mocht dichtsmieren en egaliseren. Op 22 september meldde de ondernemer telefonisch dat de vloer te beschadigd zou zijn en dat alleen een nieuwe zandcementdekvloer van 5 à 6 centimeter dikte een oplossing bood. Op 24 en 25 september vond overleg plaats met [naam medewerker 1 ondernemer] en de ondernemer. Op 30 september heeft de consument aan de ondernemer per e-mail gevraagd hoe het traject verder kon worden afgerond. Diezelfde dag ontving de consument van de ondernemer een reactie waarin werd gesteld dat alle sleuven moesten worden leeggehaald en opnieuw met krimpvrije mortel moesten worden aangesmeerd, anders zou men niet egaliseren of leggen. Op 1 oktober ontving de consument van de ondernemer een reactie. Daarin werd gesteld dat werken met een vrijwaring niet mogelijk was, dat tegelijk gegarandeerd tot fouten zou leiden en dat de opdracht "tot nader order werd uitgesteld" totdat de sleuven opnieuw met krimpvrije mortel zouden zijn gevuld en een opstookprotocol was uitgevoerd. Op 1 oktober schrijft [naam medewerker 2 ondernemer]: " Het enige wat u kunt doen is de sleuven leeg halen en (laten) aansmeren met een krimpvrije mortel. Wanneer aan deze eis niet voldaan zal worden, moeten we de opdracht tot nader order uitstellen. Nadat de sleuven zijn aangesmeerd met het juiste materiaal, zal ook eerst een 11 dagen durend opstookprotocol moeten worden uitgevoerd. Na dit protocol kan er een voorinspectie worden uitgevoerd en kunnen er afspraken voor egaliseren en leggen worden gepland. Hopende u voldoende te hebben geïnformeerd. Met vriendelijke groet, [naam medewerker 2 ondernemer](Medewerker Klantenservice)."

Naar het oordeel van de bindend adviseur blijkt uit het bovenstaande voldoende dat niet alle in rekening gebrachte posten daadwerkelijk tot schade hebben geleid bij de ondernemer.

Met name is door de ondernemer onvoldoende toegelicht dat de planningsruimte die er was door de tijd in beslag nemende communicatie met de consument en door de specifieke ontwikkelingen bij deze specifieke consument er niet toe zou hebben kunnen leiden dat de aan de consument verweten verloren tijd (door de ondernemer aangeduid als andere opdrachten die moesten worden afgewezen of uitgesteld) op een andere wijze passend kon worden gebruikt en wellicht zelfs is gebruikt. De bindend adviseur is derhalve van oordeel dat een bedrag van € 750,- niet toewijsbaar is. De bindend adviseur heeft dit bedrag moeten schatten omdat de ondernemer de diverse onderdelen van haar drie aangevoerde schadeposten niet in getallen heeft geadstrueerd, hoewel in de bij de totaalsom per post genoemde bedragen wel twee cijfers achter de komma zijn gebruikt (€ 139,52 en € 611,52 en € 882,36). De volledige schadepost van de ondernemer wordt derhalve vastgesteld op € 882,80.

3. De eis van de consument en de eis van de ondernemer

De eis van de consument te bepalen dat de ondernemer tekort is geschoten in de nakoming van de overeenkomst zal op grond van het bovenstaande worden afgewezen. De eis van de consument dat het betaalde bedrag voor de niet-uitgevoerde legservice aan consument moet worden terugbetaald is gedeeltelijk toewijsbaar. Het verzoek om - eventueel – te bepalen dat wettelijke rente en redelijke extra kosten worden vergoed, voor zover deze het directe gevolg zijn van de weigering van de ondernemer om de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren, wordt op grond van het bovenstaande afgewezen.

Daarnaast verzoekt de consument om de ondernemer te verplichten een gespecificeerde opgave te verstrekken van de waarde van de geleverde materialen, zodat de terugbetaling correct kan worden vastgesteld. Uit de stellingen van partijen kan niet worden opgemaakt over welke concrete bedragen het precies gaat wanneer gesproken wordt over de legservice. Derhalve wordt de beslissing gegoten in de bewoordingen als hieronder opgeschreven. Naar het oordeel van de bindend adviseur is het niet nodig om de ondernemer te verplichten tot het verstrekken van een specificatie van de geleverde materialen versus de niet-uitgevoerde werkzaamheden.

De eis van de ondernemer om de consument aan haar een vervangende schadevergoeding te doen betalen wordt tot een bedrag van € 882,80 toegewezen.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument deels gegrond is en die van de ondernemer ook deels gegrond is.

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 182,- aan de consument. Er is in deze zaak geen rapportage gevraagd van een deskundige. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel van de behandelingskosten bepaald op € 82,-.

Dit leidt naar het oordeel van de bindend adviseur tot de volgende beslissing.

Beslissing

- De eis van de consument dat de ondernemer het betaalde bedrag voor de niet-uitgevoerde legservice aan consument dient terug te betalen wordt deels toegewezen, in die zin dat op het door de ondernemer aan de consument terug te betalen bedrag € 882,80 door de ondernemer mag worden ingehouden.
- De eis van de ondernemer wordt in zoverre toegewezen dat zij € 882,80 mag inhouden op het nog aan de consument terug te betalen bedrag ter zake de niet-uitgevoerde legservice.
- De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 182,- aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op € 82,-.
- 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 10 maart 2026,