

Bij het bepalen van de omvang van overeenkomst kijkt bindend adviseur niet enkel naar (zuiver) taalkundige uitleg, maar ook naar de bedoeling van partijen. Leggen van de vloer blijkt onderdeel van overeenkomst, klacht gegrond 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. Op 26 juni 2025 heeft de door de stichting ingeschakelde deskundige ter plaatse een onderzoek verricht, waarvan op 6 juli 2025 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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

De overeenkomst van medio maart 2024 betreft - samengevat - de levering en montage van een parketvloer (met toebehoren). Het door de consument aan de ondernemer daarvoor verschuldigde bedrag is geheel door de consument voldaan. De montage vond plaats medio mei 2024. De klacht is op 1 juni 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Op 29 maart 2024 hebben wij met de ondernemer een overeenkomst gesloten met betrekking tot het leggen en leveren van de parketvloer. De materialen zijn door ons zelf opgehaald op 22 mei. Tijdens het plaatsen van de vloer ging de vloerlegger chaotisch te werk. De nieuwe aluminium hefschuifpuien zaten binnen en buiten onder met spatten van de verharder (deel van de tweecomponenten lijm). Tijdens het leggen van de vloer ontstond er een grote lijmvlék op de vloer en zat er overal lijm tussen de planken. De vloerlegger gaf aan dat dit wel tijdens het schuren van de vloer weg zou gaan. Er is witte lijm gebruikt bij een zeer donkere [naam merk] vloer, waardoor deze duidelijk zichtbaar zijn. De vloer was bijna klaar om geolied te worden en cliënt zag nog steeds veel lijmstrepen tussen de planken zitten. De vloerlegger heeft dit proberen op te lossen door nieuwe pasta toe te voegen en met een watervaste stift de lijm in te kleuren. Nadien is de vloerlegger teruggekomen in een poging de lijm te verwijderen en te vullen met een pasta. De witte lijm is nog steeds zichtbaar over de hele vloer en met een toekomstige schuurbeurt zal alle nu weggewerkte lijm weer aan de oppervlakte komen. Met andere woorden, wij zullen altijd last blijven houden van de witte lijm. Herstel acht ik daarom niet mogelijk en wij wensen daarom een andere oplossing.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

“De vloer is volgens ons niet te repareren en dus zien wij geen andere oplossing dan verwijderen en opnieuw leggen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“De klachten gaan over dunne witte streepjes lijm tussen sommige vloerdelen. Dit betreft een klacht over het legwerk wat wij niet hebben aangenomen maar is overeengekomen tussen de consument en de heer [naam vloerenlegger]. (...)”

“Het is spijtig te horen en niet netjes dat er lijm op de pui is gekomen en nog zichtbaar is tussen de vloer. Dit standpunt heeft de legger ook en hij heeft dan ook in overleg met de klant voor de pui zijn verzekering ingeschakeld en heeft aangeboden de lijmresten weg te halen en te vullen. Mocht hij dit niet door deze legger willen laten doen, mocht dit ook door een zelf te bepalen parketteur. Meneer wil denk ik geen contact met de legger en probeert het nu op mij af te schuiven. Naar mijn idee heeft de legger het netjes aangepakt; zijn verzekering is ingeschakeld en hij aangeboden het te laten herstellen door hem om iemand anders. Ook is er een aanbod gedaan in geld. Maar het lijkt alsof meneer geen oplossingen wil maar vanaf het begin al uit is op een nieuwe gratis vloer. (...)”

Op de vraag hoe de ondernemer denkt over de manier waarop de consument het geschil opgelost wil zien, heeft zij als volgt geantwoord:

“Ik vind dat ik niet verantwoordelijk ben voor het legwerk. Volledige vervanging van de vloer gaat veel te ver.”

In een bij het reactieformulier gevoegde brief van de gemachtigde van de ondernemer van 15 januari 2025 is het verweer nader uitgewerkt onder verwijzing naar een vijftal bijlagen. Namens de ondernemer wordt - samengevat - aangevoerd dat de ondernemer alleen de vloer heeft geleverd en dat het legwerk niet door haar is aangenomen. De vloer is in opdracht van de consument gelegd door de heer [naam vloerenlegger]. Namens de ondernemer wordt gewezen op diverse omstandigheden, die haar standpunt zouden ondersteunen. Zo wijst de ondernemer erop de consument alles zo goedkoop mogelijk wenste. De in eerste instantie door haar uitgebrachte offerte (die zag op het leveren en leggen van de vloer) werd om die reden steeds verder uitgekleed. Nadien hebben partijen telefonisch contact met elkaar gehad en toen is door de consument bevestigd dat hij het leggen van de vloer zelf zou regelen en dat dat deel buiten de offerte zou blijven. De ondernemer heeft dit op haar beurt bij e-mail van 29 maart 2024 bevestigd, waarop de consument bij e-mail van diezelfde dag zijn akkoord heeft gegeven (bijlage 1). De ondernemer wijst er verder op dat [naam vloerenlegger] zelf schriftelijk heeft verklaard dat zij opdracht heeft gekregen van de consument en niet van de ondernemer (bijlage 3), dat [naam vloerenlegger] de legdatum en de aan hem te betalen vergoeding met de consument heeft afgesproken en dat dit bedrag door de consument ook aan [naam vloerenlegger] is betaald. De ondernemer heeft bovendien niets aan het leggen van de vloer verdiend. Indien de legwerkzaamheden door onderaannemers wordt uitgevoerd, dan is het gebruikelijk dat er een opslag voor winst en risico wordt gerekend. Daar is in dit geval geen sprake van geweest. Tot slot wijst de ondernemer erop dat zij de consument - na ontvangst van zijn klacht - op 19 juni 2024 direct heeft bericht dat zij niet verantwoordelijk is voor het leggen van de vloer en dat het niet logisch is dat het leggen van de vloer onderdeel zou uitmaken van de tussen partijen gesloten overeenkomst, aangezien de consument de vloer zelf bij haar heeft opgehaald. De consument dient zich volgens de ondernemer dan ook tot [naam vloerenlegger] te wenden.

Indien en voor zover wordt aangenomen dat het leggen van de vloer wél onderdeel uitmaakt van de tussen partijen gesloten overeenkomst voert de ondernemer het volgende aan. Uit de door de ondernemer overgelegde foto's (bijlage 4) volgt niet dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de ondernemer. De consument heeft bovendien zelf 19 uur aan de vloer gewerkt, naar eigen zeggen om de vloer te herstellen (het weghalen van de witte lijnen). Dit dient voor rekening en risico van de consument te blijven, aangezien de ondernemer niet meer kan vaststellen hoe de vloer door [naam vloerenlegger] werd opgeleverd. Verder voert de ondernemer aan dat zij medio december 2024 uit coulance een aanbod tot herstel heeft gedaan aan de consument, inhoudende het polijsten of oliën van de vloer door [naam vloerenlegger]. De consument is daar niet mee akkoord gegaan en heeft evenmin een tegenvoorstel gedaan. De consument is dan ook in schuldeisersverzuim komen te verkeren. Bovendien had de consument een donkere olie bij de vloer besteld. Indien deze olie was gebruikt, dan waren de witte lijnen niet te zien geweest. De consument heeft er echter zelf voor gekozen om een lichtere olie te gebruiken en voor de gevolgen daarvan is hij zelf aansprakelijk. Tot slot stelt de ondernemer zich op het standpunt dat de in het voorkomende geval geconstateerde gebreken niet het volledig vervangen van de vloer rechtvaardigen.

Deskundigenrapportage

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

“(…)

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

Situatie:

Er is een vloer, [naam type] in de houtsoort [naam merk], verlijmd en vernageld op een mozaïk ondervloer. Voor deze verlijming is een witte lijm gebruikt. Op meerdere plaatsen, verspreid over de vloer, komt deze lijm zichtbaar naar boven tussen de vloerdelen.

Dit is op minimaal 20 plaatsen het geval.

Constatering:

- De witte lijmresten zijn zichtbaar aan het vloeroppervlak tussen de planken.*
- Dit komt het meest voor bij donkere houtsoorten zoals [naam merk], waarbij contrast tussen hout en lijm direct zichtbaar is.*
- De vloer is verlijmd én vernageld, hetgeen extra druk op de voegen kan uitoefenen tijdens het plaatsen.*

- De lijm is geleverd door de ondernemer; de verwerking is gedaan door een externe legger.

Beoordeling:

Het zichtbaar zijn van lijmresten tussen de planken is geen productfout, maar het gevolg van een onjuiste verwerking van het product. Tijdens het leggen had ofwel een andere kleur parketlijm gekozen moeten worden passend bij een donkere houtsoort, ofwel de lijm gecontroleerd en direct verwijderd moeten worden voordat deze uithardt.

Bij een correcte verwerking hoort de verwerker:

De juiste hoeveelheid lijm toe te passen (om "opkruipen" te voorkomen), én overvloedige lijmresten direct na plaatsing weg te nemen met geschikt reinigingsmateriaal.

Het feit dat de lijm op meerdere plekken zichtbaar is duidt op onvoldoende zorg tijdens het leggen en/of onvoldoende kennis over kleurafstemming tussen lijm en houtsoort.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

(...) (...)

Eventuele toelichting: op een aantal plaatsen is de lijm zichtbaar als een witte naad.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja (...)

Zo ja, op welke manier? Herstel

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? De vloerdelen waar lijm tussen zit verwijderen inclusief de overtollige lijm. Nieuwe vloerdelen plaatsen. De volledige vloer schuren, afstoppen, terugdrevelen van de spijkertjes indien nodig. Daarna polijsten en opnieuw oliën.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € totaal circa € 2.898,- bestaande uit: verwijderen vloerdelen circa 2 werkdagen à € 78,- per uur = € 1.248,- + € 33,- per m² x 50 m² = € 1.650,- (...)"

Overwegingen en beoordeling

De omvang van de overeenkomst

1. Het eerste geschilpunt tussen partijen is wat de omvang is van de tussen hen gesloten overeenkomst. De ondernemer stelt zich op het standpunt dat zij alleen de vloer (met toebehoren) heeft geleverd aan de consument, maar dat de vloer in opdracht van de consument is gelegd door [naam vloerenlegger]. De consument stelt zich echter op het standpunt dat het leggen van de vloer ook onderdeel uitmaakt van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

2. De bindend adviseur stelt voorop dat de vraag wat de omvang is van de overeenkomst moet worden bepaald door uitleg. Daarbij gaat het niet alleen om een (zuiver) taalkundige uitleg, maar komt ook betekenis toe aan de bedoelingen van partijen, dat wil zeggen, de zin die partijen over en weer redelijkerwijs aan elkaars verklaringen en gedragingen mochten toekennen en op wat zij ten aanzien daarvan redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. De bindend adviseur is van oordeel dat ook het leggen van de vloer onderdeel uitmaakt van de tussen partijen gesloten overeenkomst. Hoe de bindend adviseur tot dat oordeel is gekomen, zal hierna worden toegelicht, waarbij eerst een overzicht zal worden gegeven van enkele relevante e-mails en/of bijbehorende documenten.

3. Bij e-mail van 29 februari 2024 heeft de ondernemer een (eerste) offerte uitgebracht aan de consument. Deze offerte ziet ook op het leggen van de vloer. Daarin is verder het volgende vermeld: "Het leggen van de vloer besteden wij uit aan zzpers"). Partijen hebben vervolgens gesproken over de eventuele mogelijkheden van de ondernemer om korting(en) toe te passen. Bij e-mail van 12 maart 2024 heeft de consument de ondernemer onder meer als volgt bericht:

“(...)

Ik hoor als het goed is deze week iets terug van de vloerlegger. Afhankelijk daarvan kan ik bepalen of ik de vloer door jullie of hem zal laten leggen.

Ik zou daarvoor van jou nog wel willen weten wat we zonder bon kunnen doen en hoeveel % je dan bereid bent in mindering te brengen.

(...)”

4. Een e-mail van de consument aan de ondernemer van 18 maart 2024 luidt, voor zover relevant, als volgt:

“(...)

Ik heb de ruimte twee keer gemeten en dan kom ik uit op iets minder dan 56m2.

Doe maar 1 m2 extra leveren, voor de zekerheid.

Uitvoer werkzaamheden eind mei, door een goede vakman.

Graag ontvang ik van jou een nieuwe offerte en dan hebben wij nog even telefonisch contact.

(...)”

5. Bij e-mail van 20 maart 2024 heeft de ondernemer een tweede offerte uitgebracht aan de consument. Deze offerte ziet ook op het leggen van de vloer en daarin is nogmaals vermeld: “Het leggen van de vloer besteden wij uit aan zzpers”). Partijen hebben over de inhoud van deze offerte vervolgens telefonisch contact met elkaar gehad. Een daaropvolgende e-mail van de consument aan de ondernemer van 28 maart 2024 luidt onder meer als volgt:

“(...)

Ter bevestiging van ons telefoongesprek zojuist:

50m2 inclusief btw

14m2 ex

Overige mat. ex

minus 350 euro korting

Kosten leggen/olie gaan via parketteur.

Indien je niet bereid bent om deze 350 extra korting te geven, dan wordt het voor mij aantrekkelijker om voor een andere partij te kiezen. (...)

(...)”

6. In reactie daarop heeft de ondernemer de consument bij e-mail van 29 maart 2024 als volgt bericht:

“(...)

Het was een zware dobber, maar omdat het zo'n goed gevoeg geeft!

En je taart meeneemt met afrekenen ben ik akkoord. Hierbij de bevestiging (..)

[Naam vloerenlegger] heet je parketteur (...) en staat week 22 ingepland. Levering vloer staat op week 21 om te acclimatiseren. Dus zie je daarvoor (..)

(...)”

7. In een bij voormelde e-mail gevoegd document is onder meer het volgende vermeld:

“Gefeliciteerd!

U heeft een [naam ondernemer] vloer besteld.

Uw vloer gaat een heel traject doorlopen voordat hij in uw kamer ligt. Vandaar dat we hieronder graag wat handelingen willen toelichten.

1. (...)We willen graag betaald worden

2. (...)
3. *We willen graag betaald worden. Voordat de vloer bij u wordt afgeleverd, 1 week vóór transport, moet ook het restant van de factuur betaald zijn. (...) Als u uw vloer zelf ophaalt, kunt u het resterende deel van de betaling voldoen bij het afhalen. Dit kan contant worden gedaan.*
4. (...)
5. *De zelfstandige vloerenlegger komt. U heeft van ons een brief ontvangen met daarin de gegevens van uw zzp vloerenlegger. Neem contact op om de definitieve leg datum af te spreken en, indien gewenst, nog wat details door te nemen. (...) De kosten voor het vloerleggen worden door de vloerenlegger ter plaatse berekend en in rekening gebracht.*
6. (...)"

8. Uit het voorgaande volgt dat de ondernemer in haar offertes steeds een post voor het leggen van de vloer heeft opgenomen en dat daarin bovendien steeds is vermeld dat het leggen van de vloer wordt uitbesteed aan een zzp'er. Daaruit volgt ook dat de consument - in verband met de daarmee gemoeide kosten - heeft onderzocht of het voor hem voordeliger is om het leggen van de vloer door iemand anders te laten uitvoeren. Uit zijn e-mail van 18 maart 2024 blijkt dat hij daar uiteindelijk niet voor heeft gekozen en dat hij aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt dat hij wil dat de vloer wordt gelegd door/namens de ondernemer ("een goede vakman"). De post ten aanzien van het leggen van de vloer komt vervolgens ook terug in de tweede door de ondernemer uitgebrachte offerte. Over de inhoud van die offerte hebben partijen telefonisch contact gehad en nadien hebben zij een akkoord bereikt.

9. Naar het oordeel van de bindend adviseur volgt nergens uit dat partijen de bedoeling hebben gehad het leggen van de vloer buiten de overeenkomst te laten. Het feit dat in de e-mail van de consument van 28 maart 2024 is vermeld dat de kosten van het leggen/de olie via de parketteur verlopen en dat de consument de kosten van het leggen rechtstreeks aan de parketteur heeft voldaan, is naar het oordeel van de bindend adviseur geen reden om daar anders over te oordelen. In het hiervoor geciteerde (van de ondernemer afkomstige) document wordt nota bene vermeld dat de kosten voor het leggen van de vloer ter plaatse door de vloerenlegger worden berekend en in rekening gebracht en dit sluit dan ook klaarblijkelijk aan bij de gebruikelijke werkwijze van de ondernemer. Dat de consument de vloer(delen) zelf heeft opgehaald bij de ondernemer vormt, anders dan de ondernemer stelt, evenmin een aanwijzing dat het leggen van de vloer geen onderdeel uitmaakt van de gesloten overeenkomst. De bindend adviseur wijst in dit verband nogmaals naar de inhoud van het hiervoor geciteerde document, waarin rekening wordt gehouden met die mogelijkheid. Bovendien volgt uit de door partijen overgelegde correspondentie dat de consument door het zelf ophalen van de vloer(delen) kosten wilde besparen. De bindend adviseur wijst er verder op dat de ondernemer - bij het geven van haar akkoord bij e-mail van 29 maart 2024 - de gegevens van de vloerenlegger aan de consument heeft doorgegeven, kenbaar heeft gemaakt wanneer de werkzaamheden van de vloerenlegger zijn ingepland en wanneer de levering van de vloer zal plaatsvinden. Ook dit sluit aan bij de gebruikelijke werkwijze van de ondernemer (in het geval het leggen van de vloer onderdeel uitmaakt van de overeenkomst), aangezien dit eveneens concreet is vermeld in het hiervoor geciteerde (van de ondernemer afkomstige) document.

10. Aan de door de ondernemer overgelegde verklaring van [naam vloerenlegger], hecht de bindend adviseur niet de waarde die de ondernemer daaraan toegekend zou willen zien. In de eerste plaats is deze verklaring zeer summier en wordt niet toegelicht wat [naam vloerenlegger] dan concreet met de consument zou hebben af-/besproken. In de tweede plaats volgt nergens uit dat [naam vloerenlegger] zelf een offerte heeft uitgebracht aan de consument waarop laatstgenoemde vervolgens zijn akkoord zou hebben gegeven. In de derde en laatste plaats heeft de consument gesteld en onderbouwd dat hij voor aanvang van de legwerkzaamheden slechts twee keer zeer kort telefonisch contact heeft gehad met [naam vloerenlegger] over enkele praktische zaken, onder andere over de aanvang van de werkzaamheden. De ondernemer heeft dit niet, althans onvoldoende, weersproken.

11. Gelet op de hiervoor weergegeven feiten en omstandigheden is de bindend adviseur van oordeel dat het leggen van de vloer, anders dan de ondernemer stelt, onderdeel uitmaakt van de tussen partijen gesloten overeenkomst, althans dat de consument daar redelijkerwijs op heeft mogen vertrouwen.

12. Dit maakt dat de tussen partijen gesloten overeenkomst een gemengde overeenkomst is, waarop ingevolge artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

Is er sprake van een gebrek/toerekenbare tekortkoming?

13. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar door hem overgelegde foto's - dat de vloer niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten, aangezien tussen de vloerdelen witte lijmstrepen zitten die - gelet op de kleur van de vloer - duidelijk zichtbaar zijn. In het inleidend (vragen)formulier heeft de consument kenbaar gemaakt dat hij (gehele) vervanging van de door/namens de ondernemer geleverde en gelegde vloer wenst.

14. Vastgesteld moet worden of de vloer voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Op grond van artikel 7:18a lid 1, aanhef en onder a, BW wordt elk gebrek aan overeenstemming van de zaak met de overeenkomst als gevolg van een verkeerde installatie van de zaak beschouwd als het niet beantwoorden van het afgeleverde aan de overeenkomst, indien de installatie deel uitmaakt van de koop en werd uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van de verkoper.

15. De deskundige heeft geoordeeld dat het zichtbaar zijn van lijmresten het gevolg is van een onjuiste verwerking van het product en dat tijdens het leggen ofwel een andere kleur parketlijm gebruikt had moeten worden (passend bij een donkere houtsoort) ofwel de lijm gecontroleerd en direct verwijderd had moeten worden voordat deze uithardt. Het feit dat de lijm op meerdere plekken zichtbaar is, duidt op onvoldoende zorg tijdens het leggen en/of onvoldoende kennis over kleurafstemming tussen lijm en houtsoort, aldus de deskundige. Dit oordeel is door partijen niet, althans onvoldoende, weersproken, zodat de bindend adviseur als vaststaand aanneemt dat sprake is van een gebrek c.q. dat de ondernemer toerekenbaar tekort is geschoten jegens de consument.

16. De ondernemer heeft nog aangevoerd dat de consument zelf 19 uur aan de vloer heeft gewerkt (het weghalen van witte lijmresten) en dat zij om die reden niet meer kan vaststellen hoe de vloer door [naam vloerenlegger] werd opgeleverd. Voor zover de ondernemer daarmee het standpunt heeft willen innemen dat de consument zelf verantwoordelijk zou zijn voor de staat van de vloer c.q. de aanwezige witte lijmstrepen dan volgt de bindend adviseur haar daarin niet. De ondernemer heeft haar standpunt namelijk niet onderbouwd en dat standpunt vindt evenmin steun in het deskundigenrapport.

Schuldeisersverzuim?

17. Verder heeft de ondernemer aangevoerd dat de consument in schuldeisersverzuim zou zijn komen te verkeren, omdat zij medio december 2024 een aanbod tot herstel heeft gedaan (het polijsten of oliën van de vloer), wat door de consument zou zijn afgewezen. Ook aan dit verweer gaat de bindend adviseur voorbij, alleen al omdat het polijsten of oliën van de vloer geen passende wijze van herstel is waar de consument genoeg mee had moeten nemen, zo volgt uit de inhoud van het deskundigenrapport. De consument heeft de ondernemer bovendien zelf een redelijke termijn gegeven om alsnog aan haar verplichtingen te voldoen, wat zij heeft nagelaten.

Opschorting

18. De ondernemer doet nog een beroep op opschorting, omdat de consument de legkosten niet aan haar heeft voldaan. Dit verweer slaagt evenmin. Niet in geschil dat de consument de legkosten heeft voldaan aan [naam vloerenlegger] en dat in een door de ondernemer zelf aan de consument verstrekt document is vermeld dat de legkosten ter plaatse door de vloerenlegger worden berekend en in rekening gebracht. De consument heeft op dit punt dan ook aan zijn verplichtingen voldaan.

Vervanging

19. Nu vaststaat dat de vloer niet aan de overeenkomst voldoet, heeft de consument in beginsel het recht om vervanging daarvan te verlangen. De inhoud van het deskundigenrapport heeft de consument kennelijk de indruk gegeven - zo blijkt onder meer uit zijn reactie op de inhoud van het deskundigenrapport - dat de deskundige tot het oordeel is gekomen dat gedeeltelijke vervanging van de vloer aangewezen is. De bindend adviseur leidt echter uit de door de deskundige begrote herstelkosten af dat ook de deskundige concludeert dat volledige vervanging van de vloer noodzakelijk is. Zij gaat in die berekening namelijk uit van het verwijderen en vervangen van 50 m² aan vloerdelen (in de ogen van de deskundige de totale vloeroppervlakte). Niet in geschil is echter dat op de in de procedure gebrachte factuur van de ondernemer weliswaar is vermeld dat 50 m² aan vloerdelen geleverd is, maar dat de werkelijke vloeroppervlakte 57 m² bedraagt en een deel van de geleverde vloer buiten de factuur is gelaten in verband met de btw.

20. Het is de bindend adviseur niet gebleken dat, anders dan de ondernemer aanvoert, het gebrek aan de vloer te gering is om (volledige) vervanging te rechtvaardigen. Daarbij is van belang dat bij de beslissing van een consument om een vloer te kopen, de uitstraling van de vloer een belangrijke - zo niet doorslaggevende - rol speelt. De veelvuldig aanwezige witte lijfstrepen doen afbreuk aan die uitstraling. Van een geringe afwijking is dan ook geen sprake.

21. De slotsom is dat de consument tegenover de ondernemer aanspraak kan maken op vervanging van de vloer. Daarbij dient de ondernemer niet alleen kosteloos een nieuwe vloer (met toebehoren) te leveren, maar moet zij ook kosteloos zorgdragen voor de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage, nu deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de vastgestelde non-conformiteit / toerekenbare tekortkoming.

Overige eisen

22. Volledigheidshalve merkt de bindend adviseur op dat de omvang van het geschil wordt bepaald door wat de consument in fase 1 heeft aangegeven in het geschilformulier. Daarna kunnen geen klachten of eisen meer worden toegevoegd aan het geschil. Voor zover de consument meent dat meer of andere eisen beoordeeld hadden moeten worden, stuit dat standpunt af op het bepaalde in artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen.

Conclusie

23. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

24. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient de vloer kosteloos te (laten) vervangen door een nieuwe vloer;
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder (reële) termijnen. Partijen verlenen elkaar over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 maart 2026,