

Meerdere gebreken aan houten vloer gegrond verklaard, ondernemer dient vloer conform hersteladvies van deskundige te herstellen

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen. De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft op 20 oktober 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 22 december 2025 (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

Partijen hebben op 8 oktober 2023 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om tegen betaling van een totaalbedrag van € 6.600,00 inclusief btw een houten visgraatvloer te leveren en te plaatsen. De vloer is op 5 en 6 februari 2024 gelegd. Op 24 februari 2024 heeft de consument voor de eerste keer bij de ondernemer geklaagd over loszittende en uitstekende vloerdelen, waarna herstel heeft plaatsgevonden. De consument heeft zich op 19 februari 2025 opnieuw bij de ondernemer beklagd over de vloer. De overeengekomen prijs voor het leveren en plaatsen van de vloer is door de consument volledig voldaan.

Standpunt consument

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

“Hierbij doe ik melding van gebreken aan de geleverde en gelegde houten vloer, waarvan ik foto's heb bijgevoegd die de problemen op diverse locaties in de woning (onder andere keuken, slaapkamer en woonkamer) illustreren.

De geconstateerde gebreken betreffen onder andere: bolling van de planken, scheuren, zichtbare kieren tussen de planken, duidend op onvoldoende hechting en loszittende planken.

De vloer is op 5 en 6 februari 2024 gelegd. Op 24 februari 2024 heb ik reeds melding gemaakt van loszittende en uitstekende delen, waarvoor destijds een tijdelijke reparatie met lijm is uitgevoerd en het advies is gegeven om een zwaar object op de vloer te plaatsen. Deze maatregel heeft echter slechts tijdelijk soelaas geboden, aangezien dezelfde gebreken zich inmiddels op meerdere plaatsen opnieuw voordoen. Op 19 februari 2025 heb ik opnieuw contact opgenomen vanwege deze klachten, die zich nu door de gehele woning manifesteren.

Ik mag er op grond van de overeenkomst en de redelijke verwachtingen van uitgaan dat een vloer van deze kwaliteit zonder ernstige gebreken enkele jaren meegaat. Gezien het feit dat ik binnen één jaar reeds tweemaal contact heb moeten opnemen vanwege aanzienlijke problemen, acht ik de geleverde prestatie niet conform de overeenkomst.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Gezien de herhaalde en substantiële gebreken aan de vloer, en het uitblijven van een adequate en duurzame oplossing door de ondernemer, wens ik dat de huidige houten vloer volledig wordt verwijderd en dat er een nieuwe vloer wordt gelegd die voldoet aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en conformiteit. Ik verzoek om een tijdige en correcte uitvoering van deze vervangende prestatie, zonder verdere vertraging of kosten voor mij.

Ook verwacht ik daarnaast dat alle (juridische) kosten en overige schadeposten die ik in het kader van deze kwestie moet maken, waaronder advieskosten, proceskosten en kosten voor inschakeling van deskundigen, door mijn contractuele wederpartij worden gedragen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

“Wij nemen de melding van de consument serieus en hebben daarom verschillende stappen ondernomen om de situatie zorgvuldig te beoordelen.

Zo zijn wij zelf op locatie geweest, is er een monteur gestuurd en is een inspectie uitgevoerd door de leverancier.

De oorzaak van de gemelde problemen is tot op heden niet met zekerheid vast te stellen. Mogelijke oorzaken zijn de bouwkundige ondergrond, luchtvochtigheid, het product zelf, de wijze van leggen of een combinatie van deze factoren. De leverancier heeft aangegeven geen productfout vast te stellen, maar dit vormt voor ons geen sluitende conclusie.

Omdat wij de verantwoordelijkheid willen nemen waar dat gepast is, maar tegelijkertijd geen duidelijke technische oorzaak kunnen aanwijzen, hebben wij de consument verwezen naar de CBW-geschillencommissie. Via deze onafhankelijke route kan het geschil objectief en eerlijk worden beoordeeld..”

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)

Verspreid over de gehele visgraatvloer zijn kieren en naden aanwezig tussen visgraatdelen. Overduidelijk is er te weinig lijm gebruikt om de delen aan elkaar te verlijmen, daar het probleem er anders niet zou kunnen zijn. Te doen gebruikelijk is dat de delen vol worden verlijmd in het mes/groef-systeem, waarom dit niet is gedaan is niet duidelijk geworden.

Deskundige heeft op diverse plekken de visgraatdelen in-en-uit het mes/groef-systeem kunnen schuiven, wat onmogelijk zou moeten zijn.

In een eerder stadium is deze klacht in het klein voorgekomen en door de ondernemer verholpen. Dit was een gedeelte in de slaapkamer, waar de vloerlegger van de ondernemer de bewuste delen opnieuw heeft verlijmd en aangeslagen.

4. Ernst van de klacht(en)

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

ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk:

Eventuele toelichting: Het al dan niet gedeeltelijk ontbreken van voldoende lijm is ernstig te noemen.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Hoge plinten verwijderen en indien mogelijk hergebruiken; anders vervangen door nieuwe. Gehele vloer nalopen en opnieuw verlijmen. Waar nodig visgraatdelen vervangen of herleggen. Meubelen kunnen naar een zijde van de woning om zodoende de andere zijde te bewerken.

Zo nee, waarom niet? -

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Het benoemde bij herstel/vervanging. De partij die dit zou gaan uitvoeren dient rekening te houden dat er meer nieuw materiaal nodig is als het tegenzit. Er dient dus op de achtergrond voldoende materiaal op voorraad moeten zijn (in een geacclimatiseerde ruimte, vergelijkbaar aan die van de consument).

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € De herstelkosten zijn zeer lastig in te schatten, omdat veel afhangt van de hoeveelheid nieuw materiaal (plinten en visgraat) wat benodigd zou zijn.

Wat wel in te schatten is de totale duur van de werkzaamheden: maximaal 3 werkdagen, 3 dag à € 450,00 = € 1350,00.

Om enig inzicht te geven in materiaalkosten: deskundige zou een bedrag van € 600,00 aanhouden voor nieuwe plinten, enkele m2's visgraat en de benodigde lijm, maar dus onder voorbehoud.”

Overwegingen en beoordeling

Kwalificatie van de overeenkomst

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer in opdracht van de consument een houten visgraatvloer zou leveren en plaatsen. Daarmee is sprake van zowel een koopovereenkomst (artikel 7:1 BW) als van een overeenkomst van aanneming van werk (artikel 7:750 BW). Doordat de in deze zaak geleverde vloerdelen roerend zijn, geldt dat pas ter plaatste een nieuw werk (de visgraatvloer) tot stand wordt gebracht. Van een “te leveren roerende zaak die nog tot stand moet worden gebracht” is in dit geval dan ook geen sprake, zodat artikel 7:5 lid 4 BW toepassing mist. Dit betekent dat de regels rond aanneming van werk en consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn, maar zonder dat de regels van consumentenkoop voorrang hebben bij strijdigheid tussen die regels.

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de houten vloer namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Eén van de hoofdverplichtingen van de ondernemer is om een vloer te leveren die voldoet aan de koopovereenkomst. Wanneer dat niet het geval is, dan is de vloer non-conform en schiet de ondernemer tekort in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen. 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.

Zoals hiervoor al is overwogen, is in dit geval ook sprake van aanneming van werk. De verplichting tot het leveren van goed en deugdelijk werk maakt als verbintenis onderdeel uit van de aannemingsovereenkomst, ook indien partijen die norm niet met zoveel woorden zijn overeengekomen. De norm van artikel 7:17 jo. artikel 7:18a, aanhef en onder a, BW kan als een minimumtoets gelden voor een goed en deugdelijk werk. Daarom zal aan de hand van die artikelen beoordeeld worden of de houten vloer al dan niet non-conform is.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden geleverd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

Non-conformiteit

De consument stelt dat de ondernemer tekortgeschoten is in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de tussen partijen gesloten overeenkomst door een gebrekkige vloer op te leveren. De gebreken bestaan volgens de consument uit de bolling van planken, scheuren, zichtbare kieren en loszittende planken. Dit duidt volgens de consument op onvoldoende hechting van de vloerdelen.

Deze stellingen van de consument vinden steun in het deskundigenrapport. Uit dat rapport volgt dat verspreid over de gehele visgraatvloer kieren en naden tussen visgraatdelen aanwezig, die het gevolg zijn van onvoldoende verlijming van de vloerdelen.

De ondernemer heeft de bevindingen van de deskundige niet gemotiveerd betwist. Integendeel, zij heeft zich bereid verklaard om de vloer te herstellen conform de herstelwijze die beschreven is in het deskundigenrapport. De bindend adviseur zal dan ook uitgegaan van de juistheid van de bevindingen van de deskundige. Nu de vloer gebreken vertoont die gerelateerd zijn aan de uitvoering van de werkzaamheden door de ondernemer, staat vast dat sprake is van een non-conforme (gebrekkige) vloer.

Vervanging of herstel van de vloer?

De consument heeft aanvankelijk gevraagd om kosteloze vervanging van de gehele vloer. Uit het deskundigenrapport volgt echter dat herstel van de vloer mogelijk is. De ondernemer heeft ook verklaard bereid en in staat te zijn om de vloer te herstellen conform het hersteladvies van de deskundige. De consument heeft in haar reactie op het deskundigenrapport onder andere geschreven dat zij bereid is om mee te gaan in herstel van de vloer in plaats van de vervanging ervan, mits het herstel zodanig wordt uitgevoerd dat het eindresultaat zowel technisch als visueel aan de eisen van een nieuwe vloer voldoet. Hierover overweegt de bindend adviseur dat de ondernemer dient zorg te dragen voor blijvend goed en deugdelijk herstel. Dit betekent dat (a) (ook) de herstelwerkzaamheden moeten voldoen aan de eisen van goed en deugdelijk werk en (b) moeten worden uitgevoerd met inachtneming van hetgeen tussen partijen is overeengekomen. De bindend adviseur zal dan ook beslissen dat de ondernemer de vloer kosteloos dient te herstellen overeenkomstig het hersteladvies van de deskundige. Hierbij neemt de bindend adviseur ook in aanmerking dat de kosten voor het geheel vervangen van de vloer aanzienlijk hoger zullen zijn dan het herstel ervan en het – waar nodig – vervangen van vloerdelen en plinten onderdeel is van het hersteladvies.

De consument heeft in haar reactie op het deskundigenrapport nog een groot aantal voorschriften geformuleerd waaraan de ondernemer zich voorafgaand aan het herstel zou moeten conformeren. Het is echter aan de ondernemer om te bepalen hoe zij het resultaat binnen de kaders van het hersteladvies van de deskundige (waaraan de ondernemer zich heeft geconformeerd) zal bereiken, inclusief eventueel op haar kosten te verrichten onderzoek. De bindend adviseur ziet dan ook geen aanleiding om de ondernemer aanvullende voorwaarden op te leggen.

Voor het geval de vloer niet blijvend goed en deugdelijk hersteld wordt, zal de consument een nieuwe klacht kunnen indienen bij de ondernemer. Wanneer partijen er vervolgens niet in slagen om hun geschil in onderling overleg op te lossen, staat het de ondernemer vrij om het geschil opnieuw voor te leggen aan de stichting. Een deskundige zal het herstelwerk dan beoordelen en daarover een rapport uitbrengen.

De punten waarover de consument zich zorgen maakt als het gaat om de uitvoering van de herstelwerkzaamheden, en die voor haar aanleiding vormen om voorwaarden voor te schrijven aan de ondernemer, worden dus grotendeels ondervangen, onder meer door de bescherming die de wet haar biedt. Ook om die reden ziet de bindend adviseur geen aanleiding om de ondernemer aanvullende voorwaarden op te leggen in het kader van het herstel van de vloer.

Voor zover de consument bedoeld heeft te eisen om de ondernemer op voorhand te verplichten bepaalde kosten te vergoeden, waaronder die voor het verschuiven van de meubels en eventuele beschadigingen van de woning tijdens het uitvoeren van herstelwerkzaamheden, zal de bindend adviseur hier niet afzonderlijk op ingaan. De omvang van het geschil wordt namelijk bepaald door wat de consument in fase 1 heeft aangegeven in het geschilformulier, waarin niet gesproken wordt over het vergoeden van deze kosten. Daarna kunnen geen klachten of eisen meer worden toegevoegd aan het geschil (artikel 6 lid 4 Reglement Geschillenregeling Wonen). Hierbij komt dat op voorhand niet duidelijk is dat nog kosten voor de consument zullen ontstaan, om welke bedragen het gaat, en of deze kosten te relateren zijn aan enig handelen of nalaten van de ondernemer.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 260,00) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: kosteloos herstel van de vloer overeenkomstig het hersteladvies van de deskundige;

- Partijen treden binnen 2 weken na de datum van dit bindend advies in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen. Partijen verlenen 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 dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 260,-- wegens kosten behandeling.
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief dat vermeld is in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 april 2026,