

De garantie dat de mahonie houten vloer binnen drie maanden zou bijkleuren conform het getoonde staal is niet nagekomen, klacht wordt gegrond verklaard

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de StichtingUitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen. Op 15 januari 2026 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op 30 januari 2026 een rapport is opgemaakt. 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 betreft - samengevat - de levering en montage van een mahonie houten vloer (hierna: de vloer) op de begane grond en (een gedeelte van) de eerste verdieping van de woning van de consument voor een (totaal)bedrag van € 22.842,45 (exclusief een bedrag van € 4.450,00 aan bijkomende (leg)kosten). Een bedrag van € 12.677,07 is onbetaald gebleven en staat in depot. De levering vond plaats op 11 augustus 2025. De klacht is op diezelfde dag aan de ondernemer voorgelegd.

Standpunt consument

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

“Het gaat om de kleur van het eindproduct, deze voldoet niet aan hetgeen is afgesproken. Dus niet conform het uitgekozen sample.”

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

“Al het betaalde geld terug storten, vloer eruit halen en alles herstellen en betalen of de vloer laten liggen om schade en extra kosten te voorkomen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“De staal kan één van de donkerste uit de vloer zijn en al 3 maanden oud. Verkleurd een hele vloer, dan kan dit nooit één kleur zijn [natuurproduct]. Omdat de boven vloer onbehandeld was, hebben wij aangeboden om deze eerst met een grondlak te behandelen zodat deze direct al donkerder wordt. Echter, dit mocht niet en moest hetzelfde worden afgewerkt als beneden.”

Deskundigenrapport

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

“(…)

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

Onderzoek en bevindingen

De deskundige heeft zowel de consument als de ondernemer gehoord. Naar aanleiding van deze toelichting heeft de deskundige de vloer ter plaatse geïnspecteerd. Het betreft een mahoniehouten vloer.

Tijdens de inspectie is vastgesteld dat de vloer vakkundig is gelegd. De uitvoering voldoet aan de geldende vaktechnische normen en er zijn geen technische of uitvoeringsgebreken geconstateerd. Tijdens de verkoop is aan de consument een kleurstaal verstrekt ter indicatie van de te verwachten uiteindelijke kleur van de vloer. Bij vergelijking van deze kleurstaal met de huidige vloer is vastgesteld dat circa 50% van de vloer reeds overeenkomt met de kleur van de staal. Dit wordt ondersteund door de bijgevoegde foto's. Een mahoniehouten vloer kent een natuurlijk verkleuringsproces onder invloed van zuurstof en daglicht. Dit proces neemt gemiddeld circa twaalf maanden in beslag. De verstrekte kleurstaal is gedurende een langere periode blootgesteld geweest aan zuurstof en daglicht, hetgeen de huidige kleur verklaart. De vloer zal dit proces geleidelijk volgen.

Gelet op de huidige kleurontwikkeling mag worden verwacht dat de vloer binnen genoemde periode de kleur van de staal grotendeels zal benaderen. Ook na deze periode zal de vloer nog verder, zij het geleidelijk, doorkleuren.

Conclusie

Op basis van de uitgevoerde inspectie en de vastgestelde bevindingen concludeert de deskundige dat de mahoniehouten vloer vakkundig en correct is gelegd. Een aanzienlijk deel van de vloer komt reeds overeen met de verstrekte kleurstaal, zoals zichtbaar op de foto's. Naar het oordeel van de deskundige is sprake van een correcte vloer, waarbij het bereiken van de uiteindelijke kleur afhankelijk is van het natuurlijke kleuringsproces. Tijd is hierin de bepalende factor.

4. Ernst van de klacht(en)

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

anders, namelijk: Het is enkel een kwestie van tijd

(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? (...) nee

(...)

Zo nee, waarom niet? Dat zou de klacht niet veranderen, sterker nog, de vloer moet door de zelfde tijds periode heen.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Het betreft een kwestie van tijd.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: In de laatste foto is te zien dat de kleurstaal al overeenkomt met de vloer. De kleurverschillen zullen op termijn verdwijnen en geleidelijk de zelfde kleur krijgen.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. 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. In het inleidend (vragen)formulier heeft de consument kenbaar gemaakt dat hij primair aanspraak maakt op ontbinding van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst (het verwijderen van de vloer en het terugbetalen van de koopprijs) en subsidiair - zo begrijpt de bindend adviseur - op een financiële compensatie, waarbij de vloer blijft liggen.

Non-conformiteit / toerekenbare tekortkoming?

2. In beide gevallen moet worden vastgesteld 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. Indien aan de koper een monster of model is getoond of verstrekt, bepaalt lid 4 - bij wijze van uitwerking van de conformiteitseis van het eerste lid - dat in dat geval de zaak met dit monster of model moet overeenstemmen, tenzij het slechts bij wijze van aanduiding werd verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden.

3. Niet in geschil is dat de ondernemer voorafgaand aan het sluiten van de (koop)overeenkomst een showbord heeft getoond van de door haar aan de consument geleverde vloer. Door de consument is echter niet, althans onvoldoende, weersproken dat in de showroom van de ondernemer op diverse plaatsen bij de showborden wordt gewezen op het feit dat de showborden een indicatie geven van onder meer de kleur en uitstraling van de vloeren.

Meer concreet is daarop het volgende vermeld:

“Hout is een natuurproduct, de showborden zijn een indicatie. Elke plank heeft zijn eigen karakter en kleur of uitstraling. Hier kunnen geen rechten aan ontleend worden.”

4. De consument heeft evenmin (voldoende) weersproken dat hij voorafgaand aan het sluiten van de (koop)overeenkomst kennis heeft genomen van deze informatie. Het feit dat de door de ondernemer aan de consument geleverde vloer (deels en vooralsnog) in kleur afwijkt van de kleur van het showbord, maakt dat - gelet op de voorafgaand aan het sluiten van de (koop)overeenkomst door de ondernemer verstrekte informatie - van non-conformiteit geen sprake is.

5. Partijen hebben echter nadien, op 13 augustus 2025, nadere afspraken met elkaar gemaakt. Meer concreet heeft de ondernemer (samen met de leverancier) een garantie(verklaring) verstrekt. In het daarvan opgemaakte document is onder meer het volgende vermeld:

“(…)

Garantievoorwaarden

*[Ondernemer] / [leverancier] verklaart hierbij dat de geleverde mahonie houten vloer binnen **drie (3) maanden** na levering en/of plaatsing zal worden **bijgekleurd** conform de overeengekomen kleurafpraak met de opdrachtgever.*

“(…)”

Hiermee wordt bedoeld - zo blijkt uit de tussen partijen gevoerde correspondentie - dat de ondernemer garandeert dat de geleverde vloer binnen een termijn van drie maanden op natuurlijke wijze zal verkleuren naar de door de consument bedoelde kleur (conform het getoonde showbord).

6. Tussen partijen is niet in geschil dat de vloer niet binnen de genoemde termijn van drie maanden geheel op de hiervoor bedoelde wijze is “bijgekleurd”. Dat blijkt ook uit de inhoud van het deskundigenrapport, zodat vastgesteld moet worden dat de ondernemer de door haar verstrekte garantie(verklaring) niet is nagekomen. Het niet nakomen van deze garantie door de ondernemer levert een toerekenbare tekortkoming op.

Ontbinding van de (koop)overeenkomst?

7. Hiervoor is al vermeld dat de consument primair aanspraak maakt op ontbinding van de (koop)overeenkomst. Uit artikel 7:22 lid 2 en lid 5 BW volgt dat de ontbindingsbevoegdheid - kort gezegd - pas ontstaat nadat herstel of vervanging is gevraagd en de verkoper dat niet (deugdelijk) heeft gedaan. Daarnaast moeten de gebreken ook ernstig genoeg zijn om ontbinding van de (koop)overeenkomst te rechtvaardigen (artikel 7:22 lid 1 sub a BW).

8. De bindend adviseur is van oordeel dat - los van het antwoord op de vraag of de ondernemer voldoende in de gelegenheid is gesteld om tot herstel over te gaan - de vastgestelde toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de ondernemer, niet ernstig genoeg is om ontbinding van de (koop)overeenkomst te rechtvaardigen. De bindend adviseur neemt hierbij in aanmerking dat de deskundige - samengevat - heeft geoordeeld dat de vloer vakkundig is gelegd, de uitvoering voldoet aan de geldende vaktechnische normen, er geen technische of uitvoeringsgebreken zijn geconstateerd en dat de vloer binnen een periode van circa 12 maanden de kleur van de staal grotendeels zal benaderen. De bindend adviseur ziet geen aanleiding om aan het oordeel van de deskundige te twifelen. De motivering en conclusies van het deskundigenrapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). Tot slot neemt de bindend adviseur in aanmerking dat geen sprake is van gebreken die in de weg staan aan het normale gebruik van de vloer. Alles overziend is de bindend adviseur dan ook van oordeel dat de vastgestelde toerekenbare tekortkoming in dit geval ontbinding van de (koop)overeenkomst niet rechtvaardigt (artikel 7:21 lid 1 sub a BW).

Compensatie?

9. Indien en voor zover de consument zich op het standpunt stelt dat de ondernemer aan hem een schadevergoeding dient te betalen, volgt de bindend adviseur hem daarin niet. Alleen al omdat het bestaan van die schade niet, althans onvoldoende, is geconcretiseerd en onderbouwd. Dit neemt echter niet weg dat vaststaat dat de ondernemer de door haar verstrekte garantie(verklaring) niet is nagekomen en dat het nog enige tijd zal duren voordat de vloer de bedoelde kleur zal krijgen. Op basis van wat partijen hebben aangevoerd en aan stukken hebben overgelegd, kan worden aangenomen dat dit tot ongemak, ongenoegen en nadeel bij de consument heeft geleid.

Op grond van artikel 13 lid 1 van het Reglement geschillenregeling wonen beslist de bindend adviseur (ook) naar redelijkheid en billijkheid. Naar het oordeel van de bindend adviseur biedt het hiervoor overwogene voldoende grond om naar redelijkheid en billijkheid een compensatie wegens ondervonden nadeel aan de consument toe te kennen van € 500,00.

Conclusie

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

11. 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;
- Aan de consument komt een vergoeding toe wegens door hem ondervonden nadeel. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 500,00;
- Het depotbedrag van € 12.677,07 wordt als volgt verrekend: aan de consument wordt € 760,00 terugbetaald (het hiervoor genoemde bedrag van € 500,00 plus de kosten van behandeling van dit geschil ten bedrage van € 260,00). Aan de ondernemer wordt € 11.917,07 (€ 12.677,07 minus € 760,00) overgemaakt, onder aftrek van door de ondernemer aan de stichting verschuldigde behandelingskosten conform het tarief zoals vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 17 april 2026,