

Ondernemer levert niet de vloer zoals overeengekomen, klacht wordt gegrond verklaard en ondernemer dient de juiste vloer alsnog te leveren

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 stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 17 maart 2026 rapport is opgemaakt. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, het leveren en monteren van een vloer.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier haar klacht als volgt geformuleerd:

“In de overeenkomst staat opgenomen parkettype [naam type 1]. Verkoper heeft geleverd parkettype [naam type 2]. De kleur van [naam type 2] is beduidend witter, bevat minder noesten en heeft een kille uitstraling. De kleur van [naam type 1] is bruin en heeft een warme uitstraling met veel noesten. Verkoper houdt vol dat het bestelde parket ([naam type 1]) geleverd is.”

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Ik ontvang graag zo spoedig mogelijk de parketvloer die ik heb besteld en betaald [naam type 1]. [...]”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Er is netjes besproken twee dagen voor levering dat de vloer niet op voorraad was en dat wij een zelfde soort vloer konden leveren alleen dat de maatvoering anders was. Klant heeft hiervoor telefonisch akkoord op gegeven.”

Overwegingen en beoordeling

1. Niet in geschil is dat de ondernemer niet de vloer heeft geleverd die partijen oorspronkelijk zijn overeengekomen.
2. De ondernemer stelt dat partijen later een afwijkende afspraak hebben gemaakt over een ander type vloer, en dat hij conform die afspraak heeft geleverd. De consument heeft dit gemotiveerd betwist. Het had daarom op de weg van de ondernemer gelegen om het bestaan van deze afspraak en de precieze inhoud daarvan nader te onderbouwen. Daarin is hij niet geslaagd.
3. Dit betekent dat ervan moet worden uitgegaan dat de ondernemer niet conform overeenkomst heeft geleverd.
4. De klacht is gegrond.
5. De ondernemer zal worden opgedragen de huidige vloer te verwijderen en alsnog de overeengekomen vloer te leveren en te monteren. Indien de ondernemer dit niet (tijdig) doet, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
6. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer de door de consument betaalde geschilkosten (€ 260,-) te vergoeden.
7. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.

- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: verwijderen van de huidige vloer en alsnog leveren en monteren van de overeengekomen vloer.

- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan kan de consument de overeenkomst ontbinden. Het geleverde wordt dan binnen 4 weken na de ontbinding door de ondernemer teruggenomen, tegen gelijktijdige terugbetaling van het door de consument betaalde bedrag.

- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na vandaag de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 260,- aan de consument.

- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 april 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur