

Ondernemer weerspreekt de stellingen van de consument over het tekortschieten in de nakoming van de verplichtingen van de ondernemer niet, klacht gegrond verklaard en overeenkomst wordt ontbonden

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 stukken die partijen hebben ingebracht. Gezien de aard van het geschil heeft de stichting geen deskundige ingeschakeld. 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 en voor zover hier van belang, het leveren en leggen van een vloer.

Standpunt consument

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

“Er zijn mij producten (vloerverwarming en in visgraat gelegde vloer) verkocht waarvan de verkoper met grote waarschijnlijkheid diende te weten dat dit niet kon. Toch heeft men erop aangestuurd dat ik een nu goede vloer volledig verwijder om mogelijk tot een extra kostenpost van € 2.000,- te komen. Men vindt het dan raar dat ik dat niet wil en gaat er vanuit dat een recht gelegde vloer (die nu al in het huis ligt) ook wel goed genoeg is als visgraat niet lukt. Bovendien ben ik niet gewezen op de grote mogelijke extra kostenpost van € 2.000,- toen ik bij het verkoop gesprek al wees op de mogelijke houten ondervloer.”

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

“Terugbetaling van mijn aanbetaling ad € 1.721,-. [...]”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier zijn standpunt met betrekking tot de klacht van de consument als volgt verwoord:

“Bij ontbinden/annuleren van de koopovereenkomst zijn onze algemene randvoorwaarden en artikel 13 van de CBW-erkend voorwaarden van kracht.”

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur begrijpt de stellingen van de consument aldus dat zij zich er (onder meer) op beroept dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van diens verplichtingen en dat zij de overeenkomst daarom kan ontbinden.
2. De ondernemer heeft in het Reactieformulier volstaan met het verweer dat bij het ontbinden of annuleren van de overeenkomst de ‘algemene randvoorwaarden’ en artikel 13 van de CBW-voorwaarden van toepassing zijn. De ondernemer is op 15 april 2026 nogmaals in de gelegenheid gesteld te reageren op de stellingen van de consument, maar heeft van die gelegenheid geen gebruikgemaakt.
3. De bindend adviseur constateert dat de ondernemer niet heeft toelichting welke ‘algemene randvoorwaarden’ hij inroept en wat daarvan de consequentie zou moeten zijn. Wel heeft de ondernemer uitdrukkelijk een beroep gedaan op artikel 13 van de CBW-voorwaarden. Die bepaling gaat onder meer over kosten die zijn ontstaan doordat de afnemer in gebreke is gebleven de uitvoering of voortgang van het werk mogelijk te maken.

Mogelijk doelt de ondernemer (ook) op artikel 12 van de CBW-voorwaarden, dat gaat over de vergoeding die de consument verschuldigd is in geval van annulering.

4. Vastgesteld wordt dat de ondernemer de stellingen van de consument over het tekortschieten van de ondernemer niet heeft weersproken.

De bindend adviseur gaat daarom uit van de juistheid van die stellingen en neemt als vaststaand aan dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van diens verplichtingen.

5. Indien de consument van een overeenkomst af wil, is hij in sommige gevallen een vergoeding verschuldigd aan de ondernemer. Dat is echter niet het geval wanneer de consument een geslaagd beroep kan doen op ontbinding van de overeenkomst. Gelet op de beperkte strekking van het verweer van de ondernemer, moet als vaststaand worden aangenomen dat de consument zich met succes op ontbinding van de overeenkomst kan beroepen. Dit betekent dat de consument geen vergoeding aan de ondernemer verschuldigd is.
6. De klacht is gegrond.
7. De ondernemer dient het door de consument betaalde bedrag van € 1.721,- terug te betalen.
8. De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 187,50,- aan de consument.
9. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na vandaag aan de consument een bedrag van € 1.908,50,- (€ 1.721,- + € 187,50,-).
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 mei 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur