

PVC vloer is niet volgens de leginstructie gelegd waardoor beweging in de vloer ontstaat en klikverbindingen afbreken, 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. De stichting heeft kennisgenomen van de ingebrachte stukken. Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 27 maart 2026 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). 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 leggen van een vloer. Een bedrag van € 400,- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

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

“De vloer is bijna overal losgekomen.”

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

“De consument wilde dat er een deskundige werd ingeschakeld, maar inmiddels is het vertrouwen in de ondernemer volledig verdwenen en wenst zij teruggave van het aankoopbedrag.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Deskundigenrapport

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

“Uit het beeld ter plaatse leid ik af dat de vloer niet conform de leginstructie is gemonteerd. De vloer vertoont te veel beweging door een ongelijke ondergrond (basisvloer) waardoor de bovenliggende PVC vloer uit zijn verbindingen klikt, waardoor de klikverbinding afbreekt en de vloerdelen los komen te liggen.”

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 25 maart 2026 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Haar bevindingen heeft zij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten (contra-expertises) meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De ondernemer heeft, hoewel hij daartoe diverse keren in de gelegenheid is gesteld, niet gereageerd op de klacht in het Vragenformulier. De stellingen van de consument zijn dus niet weersproken en worden daarom voor juist gehouden. Deze stellingen vinden ook steun in het deskundigenrapport.
3. Hieruit volgt dat de klacht gegrond is.
4. De consument heeft gevraagd om teruggave van het aankoopbedrag.
5. De bindend adviseur begrijpt dat de consument zich aldus op ontbinding van de overeenkomst beroept. Nu de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen en de consument hem – zonder succes – al voldoende in de gelegenheid heeft gesteld alsnog correct na te komen, is aan de voorwaarden voor ontbinding van de overeenkomst voldaan.

6. Ontbinding van de overeenkomst betekent echter ook dat de ondernemer de vloer verwijdert en de oude toestand zoveel mogelijk herstelt. De bindend adviseur zal de consument daarom de keuze geven om de overeenkomst te ontbinden, of in plaats daarvan een vervangende schadevergoeding te vragen zodat zij een derde kan inschakelen om de vloer te laten herstellen. De hoogte van die schadevergoeding stelt de bindend adviseur vast op € 2.055,97 (zie paragraaf 5 van het deskundigenrapport).
7. Het bedrag van € 400,- dat in depot staat wordt aan de consument terugbetaald.
8. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld van € 260,00 te vergoeden.
9. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De consument maakt binnen vier weken na vandaag schriftelijk of per e-mail aan de ondernemer kenbaar welke van de volgende opties hij kiest:
 - a. ontbinding van de overeenkomst, waarbij de ondernemer de vloer verwijdert en de volledige som terugbetaalt die de consument heeft betaald, of
 - b. een door de ondernemer te betalen vervangende schadevergoeding van € 2.055,97.
- Indien de consument voor optie a kiest, betaalt de ondernemer binnen vier weken nadat de consument dit kenbaar maakt de volledige door de consument betaalde som terug en maken partijen binnen die termijn ook een afspraak voor het verwijderen van de vloer.
- Indien de consument voor optie b kiest, betaalt de ondernemer binnen vier weken nadat de consument dit kenbaar maakt de vervangende schadevergoeding van € 2.055,97 aan de consument.
- In alle gevallen betaalt de ondernemer binnen vier weken na vandaag een bedrag van € 260,00 aan de consument als vergoeding voor het klachtgeld.
- Het bedrag van € 400,- dat in depot staat wordt aan de consument terugbetaald.
- 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 mei 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur