BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Ondernemer had consument moeten informeren dat niet teveel pakketten laminaattegels tegelijk moeten worden geopend vanwege het risico op kromtrekken, klacht gegrond verklaard

Verloop van de procedure
Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige op 22 januari 2026. Daarbij waren een vertegenwoordiger van de ondernemer en de consument aanwezig. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat zij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
Datum overeenkomst: 29 augustus 2025.
Inhoud overeenkomst: laminaat met twee soorten plinten voor een bedrag ad € 1.562,64.
De vloer is door de consument afgehaald, maar de plinten liggen nog bij de ondernemer.
De klacht is op 29 augustus 2025 ontstaan en op 4 september 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument
Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:
De gehele vloer (plinten liggen nog bij de ondernemer). De planken zijn krom. Gelijk geconstateerd na ophalen vloer. De consument geeft aan dat ze later hoorden dat de vloerdelen in een vochtige loods liggen. (Van wie die informatie is gekomen wordt niet vermeld.)

De consument eist:
Het gehele bedrag terug van de factuur incl. de gemaakte kosten voor UitgesprokenZaak, onder teruggave van de planken. De plinten liggen daar nog in het magazijn.

Standpunt ondernemer
Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:
De ondernemer geeft aan dat hij de leverancier langs heeft laten gaan bij de consument om de planken te beoordelen en dat de reactie van de leveranciers als volgt luidde:

“Geachte heer [naam medewerker ondernemer],

Hierbij onze bevindingen inzake de klacht in [plaatsnaam] op de [naam type vloer].

Zoals u kunt zien op de eerste twee foto’s is men begonnen met het plaatsen van de vloer aan de verkeerde kant van de kamer. Uiteraard begint men normaal aan de lange zijde van de kamer (zie foto 3). Vervolgens op de foto’s 4, 5, 6 en 7 is te zien dat de naden niet zijn gesloten. Als u goed kijkt zie je daar ook al schade aan de randen door het foutief aanslaan van de delen. Deze schade is op de overige foto’s nog eens duidelijk vastgelegd.

Door de onjuiste wijze van installeren zijn er tenminste 12 delen beschadigd geraakt. Onze servicemedewerker heeft ter plaatse duidelijk laten zien dat de laminaatdelen wel naadloos sluiten.

Vanwege de goede relatie willen wij 3 pakken kosteloos ter beschikking stellen zodat uw klant alsnog de vloer kan verwerken.”

De consument heeft dat aanbod op 8 september 2025 afgewezen en er is geen ander aanbod gedaan. De ondernemer concludeert dat de fout is ontstaan door de vloer verkeerd te leggen.

De consument heeft nog op het formulier van de ondernemer gereageerd en aangegeven dat de leginstructie om de planken gewikkeld waren en dat deze is nageleefd.

De consument geeft ook aan dat er in het geheel geen aanbod is gedaan door de ondernemer.
Het aanbod dat de ondernemer heeft gedaan nadat Uitgesproken Zaak is ingeschakeld (3 gratis pakken vloerdelen) wordt door de consument afgewezen omdat ze al een andere vloer elders hebben gekocht, omdat de vloer niet te leggen zou zijn.

Deskundigenrapportage

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

Bij het bezoek van de deskundige heeft hij ongeveer 10 tegels in de woonkamer gelegd, met zowel het 'makkelijke' klikken op de korte kant, als het 'moeilijke' aan de lange kant. Tevens is ook een soort trappetje gemaakt, om zo de werkelijke legwijze na te bootsen. Bij deze proef is gebleken dat het product te leggen is, zonder extreme kracht en zonder gereedschap.
Deskundige kan hierdoor 2 zaken vaststellen:
1- de vloer is technisch in orde: het is te leggen;
2- de vloer is nu vrij gemakkelijk te leggen omdat de laminaattegels op zijn gestapeld in de hal: veel gewicht op de tegels en derhalve geen vervorming.

De deskundige geeft ook aan dat bij dit type laminaat het formaat van de tegel van belang is. Deze is namelijk dermate groot, dat het in de eerste plaats lastig is om te leggen, en in de tweede plaats zijn tegels van dit formaat zeer kwetsbaar op het gebied van vervorming als het niet gelegd is. Dit laatste is het belangrijkste van deze kwestie: de tegels zijn uit de verpakkingen gehaald en de consument is gestart met leggen.

Omdat er veel materiaal opengemaakt is, krijgt het product teveel tijd om wat te vervormen: de toplaag is dikker dan de onderlaag en heeft de neiging om de tegel krom te trekken naar de bovenkant toe. Dit fenomeen is voornamelijk bij laminaattegels aan de orde, hoewel in principe al het laminaat deze eigenschap heeft, zijn laminaattegels van een groter formaat dan gewone laminaatplanken.

De truc bij het leggen van laminaattegels, en zeker bij dit formaat, is om niet teveel pakken open te maken, en de stapels ondersteboven te leggen: zo zal de kromming nauwelijks kunnen ontstaan.

Door de deskundige is geen productfout waargenomen, maar zou de kwestie zou naar mening van deskundige eenvoudig voorkomen hebben kunnen worden door destijds beter te informeren en/of beter geïnformeerd te zijn.

Reactie van de consument op het deskundigenrapport voor zover relevant:
Wij zijn niet ingelicht hoe de vloer gelegd moest worden, sterker, wij werden verwezen om zelf een ander bedrijf te zoeken in [plaatsnaam] om een opzetje te maken voor ons. Volgens de firma die wij hebben ingeschakeld, waren dit bananenplanken en niet te leggen, dit zou vragen om problemen. De vloerfabrikant van de ondernemer, heeft zelf twee planken gelegd, de derde plank is niet gelegd, omdat wij hadden verteld dat bij het leggen twee planken goed gingen, maar bij de derde de eerste plank zou losschieten.

Nu na 6 maanden dat de planken hebben gelegen in de gang, snap ik dat de vloer te leggen is, en door de verzwaring van de andere planten op één stapel, dat de planken door het gewicht recht zijn getrokken. Maar de planken waren krom toen wij ze na de aangegeven tijd van acclimatiseren wilde leggen.

Overwegingen en beoordeling

Op verzoek van de bindend adviseur is de leginstructie, die om de planken zat, nog aangeleverd. Daarop is te zien dat de vloer 48 uur zou moeten acclimatiseren. Niet te zien is dat, wat de deskundige essentieel acht om de klacht te voorkomen, dat er niet teveel materiaal tegelijk open gemaakt mag worden. Er is juist wel een plaatje waarop meerdere pakketten naast elkaar liggen om de planken te mixen.

De consument is ook niet op een andere wijze door de ondernemer geïnformeerd dat er niet teveel pakketten tegelijk geopend moeten worden.

Op grond van art. 7:17 BW moet een afgeleverde zaak (in casu de vloerdelen) die eigenschappen bezitten die voor normaal gebruik daarvan nodig zijn. Een onduidelijke, onvolledige handleiding kan al tot non-conformiteit leiden. De handleiding moet voorzien zijn van duidelijke instructies. Nu volgens de deskundige het essentieel was bij dit type vloerdelen om niet teveel pakketten ineens te openen om kromtrekken te voorkomen, had dit op de handleiding als instructie vermeld moeten staan, hetgeen uit de stukken niet is gebleken.

Gezien het feit dat de ondernemer zelf dit ook op geen enkele wijze als oorzaak van de non-conformiteit heeft benoemd, maar steeds heeft aangegeven dat de vloer verkeerd is gelegd, mag worden aangenomen dat dit ook bij de ondernemer onbekend was en dat de consument hierover zeker niet is geïnformeerd en geïnstrueerd bij aankoop.

Bij non-conformiteit komen aan de koper een aantal mogelijkheden toe: recht op herstel of vervanging Wanneer dat onmogelijk is heeft de koper recht op ontbinding van de overeenkomst of prijsvermindering.

Op het moment dat de deskundige ter plekke was, heeft hij zonder problemen ca. 10 laminaat”tegels” gelegd. Op dat moment waren de laminaatdelen volgens hem ook zonder probleem te leggen omdat er geen sprake meer was van vervorming. De consument beaamt in haar reactie van 21 februari 2026 op het deskundigenrapport dat de vloerdelen niet meer krom zijn. Maar ook dat ze inmiddels uit nood een andere vloer hebben moeten kopen.

Herstel en vervanging waren feitelijk al niet/gedeeltelijk niet meer nodig op het moment dat de deskundige inspecteerde. Maar is daarna ook onmogelijk gemaakt door de consument door een andere vloer elders te kopen omdat zij al 6 maanden op een betonnen vloer leefden.

De ondernemer heeft vanaf de melding van de klacht de klacht afgewezen en het probleem op de consument afgewend als dat er tekort was geacclimatiseerd en verkeerd gelegd. Dat de consument op enig moment heeft besloten om elders een nieuwe vloer te kopen, om niet langer op een betonnen vloer te hoeven leven, is in dat licht redelijk.

Nu herstel en vervanging niet meer nodig en wenselijk zijn, resteert dat de overeenkomst kan worden ontbonden, onder teruggaaf van de verkoopprijs aan de consument en de vloerdelen aan de ondernemer.

Beslissing

De bindend adviseur acht op grond van het bovenstaande de klacht gegrond en oordeelt, alles overwegende, dat ontbinding van de overeenkomst redelijk is, waaruit de volgende beslissing volgt:

1. De koopovereenkomst wordt ontbonden;
2. De consument zal binnen vier weken na datum beslissing de afgenomen vloerdelen aan de ondernemer retourneren;
3. De ondernemer zal direct na ontvangst van de vloerdelen de koopsom ad € 1.562,64 aan de consument betalen;
4. De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten ad € 250,- aan de consument;
5. De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 juli 2026,

L.E. de Wal,
Bindend adviseur