BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Ondernemer had consument concreet moeten informeren over consequenties van het aanbrengen van de vloer voor het functioneren van de deur, klacht wordt gegrond verklaard en schadevergoeding wordt toegekend

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. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 1 juni 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 toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
De overeenkomst betreft, kort weergegeven, het leveren en leggen van een vloer.

Standpunt consument
De consument heeft in het Vragenformulier zijn klacht als volgt verwoord:

"*Na het inmeten, adviseren, leveren en verlijmen van een houten vloer door de ondernemer kan één van de binnendeuren (een draai-kiepdeur/raampui achter de pui) niet meer normaal worden geopend en gesloten. Daarnaast:*
- *functioneert de deurhendel niet meer correct doordat de deur maximaal moest worden afgesteld;*
- *ligt een deel van de vloer bij de betreffende deur los (niet verlijmd);*
- *is de vloer ter plaatse niet volledig waterpas door het wegfrezen/slijpen;*
- *heeft er geen definitieve, deugdelijke oplevering plaatsgevonden.*

Wij stellen dat wij vooraf niet zijn gewaarschuwd dat plaatsing van deze vloer tot dit probleem zou leiden.

Hoe is de klacht ontstaan?
Op 27 november heeft de ondernemer de vloer bij ons ingemeten. Er is toen niet aangegeven dat de deurhoogte of puihoogte problematisch was. Op advies van de ondernemer is de vloer geëgaliseerd, waardoor de opbouwhoogte verder is toegenomen. De vloer is vervolgens gelegd en verlijmd op 27 december. Nadat de vloer al was geplaatst en verlijmd, zijn wij telefonisch geïnformeerd dat er een probleem was met de hoogte van de draai-kiepdeur. De deur bleek na plaatsing niet meer normaal te functioneren. De projectmanager heeft de deur vervolgens maximaal afgesteld, waardoor de hendel niet meer correct werkt. De ondernemer heeft ter plaatse materiaal weggeschuurd en delen van de vloer losgelaten als tijdelijke oplossing.

Hoe ziet de klacht eruit?
De draai-kiepdeur kan niet normaal geopend worden omdat de vloer te hoog uitkomt. De deur moet maximaal worden afgesteld om enige opening mogelijk te maken. De deurhendel kan hierdoor niet volledig sluiten en functioneert niet correct. Een deel van de vloer bij de deur ligt los en is niet verlijmd (laatste 60 centimeter bij de deur, de rest van de vloer wel). De dekvloer is ter plaatse bewerkt (wegfrezen/slijpen), waardoor hoogteverschil zichtbaar is. De situatie is tijdelijk en niet afgewerkt, waardoor geen sprake is van een nette en definitieve oplevering."

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

"*Schadevergoeding.*"

Standpunt ondernemer
De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

"*De hoogtes van deuren en dergelijke staan vermeld in onze tips & tricks. Dit document dient als informatievoorziening en gestuurd in de mail. Het valt niet onder onze verantwoordelijkheid dat klant zijn mail niet leest.*

Aangezien de klant vanuit [naam land] verhuisde en de meubels op zaterdag geleverd zouden worden, was het voor de klant noodzakelijk dat de vloer op korte termijn gelegd werd.
In overleg met de klant hebben wij daarom uit service de vloer gefreesd en delen los laten liggen, zodat deze later definitief vastgelegd kunnen worden zodra de pui door de aannemer is ingekort. Klant was het hier mee eens.

Tijdens dit contact hebben wij duidelijk aangegeven dat op de huidige hoogte geen enkele vloer geplaatst kan worden en dat er sprake is van een bouwfout. Tevens is geconstateerd dat de cementdekvloer niet waterpas ligt, waardoor er aan de ene zijde van de pui meer ruimte aanwezig is dan aan de andere zijde. De klant heeft ons daarop gevraagd of wij hen hierin willen ondersteunen wanneer zij de aannemer hierover zouden aanspreken.

Het gebruik van egaline was noodzakelijk om een goede hechting van de lijm te garanderen.

[…]

Wij zijn dan ook zeer teleurgesteld over de ontvangen reactie.

Na onze inmeting is er op de bovenverdieping een muur verwijderd, waardoor daar een groot hoogteverschil is ontstaan. Dit betreft eveneens een bouwkundige fout. Dit hebben wij met de klant besproken. Vanwege de verhuizing van de meubels uit [naam land] hebben wij vervolgens geschakeld door extra egaline aan te brengen en onze planning aan te passen, zodat de werkzaamheden toch vóór zaterdag afgerond konden worden.

Toen de bouwkundige fout met betrekking tot de pui aan het licht kwam, hebben wij de dekvloer gefreesd, veelvuldig contact gehad met de klant en aangegeven dat wij kosteloos de vloer zullen dichtleggen zodra de aannemer de pui heeft ingekort.

Tot op heden hebben wij geen kosten in rekening gebracht voor:
- *het extra egaliseren op de bovenverdieping;*
- *het frezen van de dekvloer;*
- *het op termijn definitief dichtleggen van de vloer.*

De klant heeft inmiddels van de aannemer vernomen dat de pui ingekort kan worden, maar dat daarmee de garantie op de pui zou vervallen. Naar aanleiding daarvan ontvangen wij nu deze aantijgingen.

Wij willen nogmaals benadrukken dat wij niet verantwoordelijk zijn voor puien, deurhoogtes of andere bouwkundige elementen. Onze werkzaamheden betreffen uitsluitend het plaatsen van de vloer. […]"

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

"*Ondernemer heeft aangegeven dat de vloer is ingemeten nadat de bouwkundige werkzaamheden waren afgerond. De situatie aan de achterzijde bestaat uit een pui met twee naar buiten draaiende deuren in het midden, links een vast raam en rechts een draai-kiepraam/deur tot vloerniveau, welke naar binnen opent.*

Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden is gebleken dat de beoogde vloeropbouw zou leiden tot een verhoging van het vloerniveau ter plaatse van het draai-kiepraam, waardoor het openen naar binnen wordt belemmerd. Naar aanleiding hiervan zijn maatregelen getroffen, waaronder het gedeeltelijk frezen van de ondervloer (circa 7 millimeter), het opnieuw afhangen van de deur en het deels los inleggen van de vloerdelen zonder verlijming.

Bij inspectie is vastgesteld dat de pui recht is geplaatst en geen zichtbare afwijkingen vertoont. De gemeten hoogte van vloer tot bovenzijde kozijn bedraagt aan beide zijden 2.592 millimeter. De vloer is technisch correct gelegd, met slechts een lokale afwijking van circa 3,2 millimeter op één plaats, welke zich niet herhaalt.

Ten aanzien van de betreffende deur is het volgende gemeten:
- De deur kan circa 150 millimeter naar binnen openen alvorens deze de vloer raakt en verdere opening niet mogelijk is;
- De vrije ruimte tussen de onderzijde van de deur en de vloer bedraagt circa 0,75 millimeter aan de linkerzijde en 1,15 millimeter aan de rechterzijde in gesloten toestand;
-Voor een goed functionerende deur is doorgaans een vrije ruimte van circa 5 millimeter benodigd.

Hieruit volgt dat de aanwezige vrije ruimte beperkt is en dat tijdens het openen contact optreedt tussen de onderzijde van de deur en de vloer, waardoor de bewegingsvrijheid van de deur wordt belemmerd.

Aanvullend is vastgesteld dat de deur opnieuw is afgesteld, waarbij de bediening niet volledig optimaal functioneert.

Gemeten is een hoogteverloop in de richting van de pui van circa 5,2 millimeter. De oorspronkelijke afstand tussen de onderzijde van het kozijn en de dekvloer vóór uitvoering van de werkzaamheden kon tijdens inspectie niet objectief worden vastgesteld. Vloerdelen zijn voor de draai-kiep deur los er in gelegd. Deze dienen nog afgewerkt en verlijmd te worden.

[…]

Dat de deur niet open kan vind ik een ernstige klacht. Dit moet na plaatsen van een vloer gewoon kunnen functioneren."

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een gemengde overeenkomst van (consumenten)koop en aanneming van werk.

2. De deskundige is op 1 juni 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.

3. Ingevolge artikel 7:754 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: het BW) is de aannemer bij het aangaan of het uitvoeren van de overeenkomst verplicht de opdrachtgever te waarschuwen voor onjuistheden in de opdracht voor zover hij deze kende of redelijkerwijs behoorde te kennen. Hetzelfde geldt in geval van gebreken en ongeschiktheid van zaken afkomstig van de opdrachtgever, daaronder begrepen de grond waarop de opdrachtgever een werk laat uitvoeren, alsmede fouten of gebreken in door de opdrachtgever verstrekte plannen, tekeningen, berekeningen, bestekken of uitvoeringsvoorschriften.

4. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat na het plaatsen van de vloer de deur niet meer normaal kon functioneren. Verder is de bindend adviseur van oordeel dat de ondernemer de consument vooraf had moeten waarschuwen dat het plaatsen van de vloer deze consequentie zou hebben, nu de ondernemer hiervan op de hoogte was of redelijkerwijs had moeten zijn. De ondernemer is dan ook tekortgeschoten.

5. De ondernemer heeft als verweer gevoerd dat hij niet verantwoordelijk is voor de ontstane problemen en dat hij alle informatie aan de consument heeft gemaild. Dit verweer slaagt niet. De in artikel 7:754 lid 1 van het BW brengt mee dat de ondernemer niet kon volstaan met het verstrekken van algemene informatie, maar dat hij de consument concreet had moeten informeren over de consequenties van het aanbrengen van de vloer voor het functioneren van de deur.

6. De ondernemer heeft verder als verweer gevoerd dat hij over deze kwestie overleg heeft gehad met de consument en dat de consument akkoord is gegaan. De bindend adviseur constateert dat de consument dit gemotiveerd heeft betwist. Het ligt dan vervolgens op de weg van de ondernemer om zijn verweer nader te onderbouwen, maar dit is niet gebeurd. Dit betekent dat niet kan worden vastgesteld dat de consument akkoord is gegaan. Dit komt voor risico van de ondernemer.

7. De klacht is gegrond.

8. De consument heeft gevraagd om een schadevergoeding. De bindend adviseur stelt vast dat aan de voorwaarden voor toekenning van schadevergoeding is voldaan. Gelet op het deskundigenrapport kent de bindend adviseur een schadevergoeding ter hoogte van € 3.800,- toe. Dat een hoger bedrag zou moeten worden toegekend in verband met eventuele gevolgen voor de garantie voor het kozijn en/of de deur, zoals de consument stelt, is onvoldoende onderbouwd. Dat er een bedrag moet worden verrekend omdat extra kosten zijn gemaakt, zoals de ondernemer stelt, is evenmin voldoende onderbouwd.

9. In reactie op het deskundigenrapport heeft de consument tevens gevraagd de ondernemer op te dragen het openstaande gebrek aan de vloer op te lossen. Dit kan echter niet worden toegewezen, omdat de consument in het Vragenformulier enkel om schadevergoeding heeft gevraagd. Het is niet mogelijk om in een latere fase van de procedure nieuwe eisen toe te voegen (artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen).

10. Gelet op de uitkomst van de procedure vergoedt de ondernemer de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten (€ 267,50).

11. 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 vier weken een bedrag van € 4.067,50 (namelijk € 3.800,- aan schadevergoeding en € 267,50 aan geschilkosten).
- Partijen hebben vervolgens geen verplichtingen meer jegens elkaar.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 juli 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur