BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Ondernemer gaat niet binnen redelijke tijd over tot herstel van de pvc-vloer, waardoor hij de kosten voor herstel door een derde partij aan de consument moet vergoeden

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. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
Datum overeenkomst: 2 november 2025.
Inhoud overeenkomst: leveren en plaatsen PVC vloer.
De levering vond plaats op 26 januari 2026.
De klacht is op 26 januari 2026 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument
Het standpunt van de consument zoals weergeven op het vragenformulier luidt als volgt:

‘Over het monteren. Met de meneer die de vloer kwam leggen heb ik afgesproken dat de vloer "onder" het kookeiland gelegd moest worden. Het kookeiland rust op 16 poten. De leverancier van de keuken heeft ervoor gezorgd dat het kookeiland omhoog stond. Dit zodat de vloer er onder gelegd kond worden, waarbij het kookeiland niet rust op de vloer.

De monteur heeft niet zoals afgesproken de vloer om de keuken heen gelegd, ruim 1 centimeter ruimte tussen vloer en keukeneiland. Hij heeft zelfstandig besloten om het anders te monteren dan was overeengekomen. In het gehele huis bij de muren, dorpels, rondom de verwarming is ruim 1 centimeter speling. Dit terwijl de handleiding zegt dat 5 millimeter voldoende is.’

De consument eist:

‘- Teruggave van € 1.145,92 euro aan montagekosten;
- Betaling van € 645,78 euro aan kosten die ik gemaakt heb om iemand in te huren die de vloer rondom het kookeiland en woonkamer opnieuw gelegd heeft;
- Betaling van € 750,- euro aan kosten die ik gemaakt heb om twee weken langer mijn inboedel op te slaan;
- Betaling van alle kosten die ik betaal aan UitgesprokenZaak.’

Standpunt ondernemer
Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier houdt het volgende in:

‘De klant heeft een klik pvc vloer gekocht zonder afwerking. Klik pvc krimpt, zet uit en mag daardoor niet gefixeerd worden. Tevens kan een klik pvc vloer niet onder een zijkant van kookeiland geklikt worden.’

Volgens de ondernemer is de klacht niet gegrond.

Nadere reactie partijen
De partijen hebben over en weer nog op elkaars stellingen gereageerd voordat er een deskundige is ingeschakeld. Hier zal voor zover van belang bij de beoordeling nader op worden ingegaan.

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

‘3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)
Bij het bezoek waren de klachten door een derde partij reeds hersteld. De beoordeling heeft plaatsgevonden op basis van de door de consument in het dossier toegevoegde foto’s alsmede de huidige situatie.

In hoofdzaak betreft de klacht dat de ondernemer de pvc vloer niet onder de zijwang, de kopse kant van het kookeiland, heeft doorgelegd. Inmiddels is dit door een derde partij aangepast. Ter beoordeling aan de deskundige is of dit in eerste instantie mogelijk was geweest. Dit was mogelijk geweest. De ondernemer heeft als verweer aangevoerd dat dit niet mogelijk is, omdat voor het inkantelen van het pvc-paneel in de klikverbinding het paneel onder een hoek van 30° moet worden gehouden waardoor het paneel niet onder de zijwang kan. Het toegepaste PVC heeft echter een zogenoemde [naam soort] verbinding van [naam merk]. Het voordeel hiervan is dat indien noodzakelijk incidenteel de verbinding ook vlak/horizontaal in elkaar getikt kan worden. Hiermee was het onder de zijwang doorgelegd kunnen worden.

De ruimte welke rond kozijnen, langs wanden en om verwarmingspoten is gehouden varieert van ca. 8 – 15 millimeter. Gezien het feit dat de vloer over de gehele oppervlakte is doorgelegd is het verstandig, gezien de werking in de vloer om meer dan de voorgeschreven 5 millimeter te hanteren. De ruimte langs de wanden kan met een opstaande MDF plint van 15 millimeter dik of een platte lijst worden afgewerkt. Rond de kozijnen dient te vloer te worden afgewerkt met een platte lijst. Bij de badkamerdorpel is een platte lijst niet wenselijk, maar kan een hoekprofieltje worden geplaatst. Voor de afwerking rond poten van verwarming heeft deskundige een oplossing getoond van een [naam merk] rozet voetplaat. De afwerking zou de consument zelf gaan uitvoeren en maakt dus geen onderdeel uit van de opdracht.'

Bij de vraag naar de herstelkosten heeft de deskundige een bedrag van € 600,- opgenomen zijnde 8 manuren á € 75,-.

Reactie ondernemer op deskundigenrapportage

De ondernemer heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende naar voren gebracht:

'Wij willen benadrukken dat de consument de herstelwerkzaamheden door een derde heeft laten uitvoeren voordat UitgesprokenZaak het geschil inhoudelijk had beoordeeld en voordat een deskundigenrapport of uitspraak beschikbaar was. Op het moment dat de klacht bij ons werd gemeld, waren wij van oordeel dat de vloer correct was gelegd en zagen wij geen aanleiding voor herstel. Omdat partijen hierover van mening verschilden, is het geschil aan UitgesprokenZaak voorgelegd.

Ondanks het feit dat de procedure nog liep, heeft de consument ervoor gekozen de vloer al door een derde te laten aanpassen. Wij hebben de consument vooraf uitdrukkelijk meegedeeld dat wanneer zij tijdens de lopende procedure zelf herstel zou laten uitvoeren, de daarmee gemoeide kosten volledig voor haar eigen rekening en risico zouden komen.

Desondanks heeft zij ervoor gekozen deze werkzaamheden toch te laten uitvoeren. Hierdoor is ons de mogelijkheid ontnomen om, nadat een onafhankelijk deskundigenoordeel beschikbaar zou zijn, ons standpunt te heroverwegen en – indien daartoe aanleiding zou bestaan – het herstel alsnog zelf uit te voeren (recht tot herstel). Bovendien is door de wijzigingen aan de vloer de oorspronkelijke situatie gewijzigd, waardoor een beoordeling van de oorspronkelijke uitvoering niet meer volledig mogelijk was.

Wij zijn daarnaast van mening dat van een spoedeisende situatie geen sprake was. De door de consument genoemde klachten betroffen de afwerking rondom het kookeiland en de aangehouden uitzettingsruimte. Deze klachten maakten normaal gebruik van de woning niet onmogelijk en vormden geen belemmering voor bewoning of verhuizing. De consument had de uitkomst van de procedure daarom kunnen afwachten.

Verder merken wij op dat de door de deskundige begrote herstelkosten zijn gebaseerd op de werkzaamheden van de door de consument ingeschakelde derde. Indien uiteindelijk zou zijn geoordeeld dat herstel noodzakelijk was, hadden wij dit zelf aanzienlijk voordeliger kunnen uitvoeren. Tot slot merken wij op dat de consument, althans de door haar ingeschakelde derde, wijzigingen aan de vloer heeft aangebracht zonder onze betrokkenheid, de ingeschakelde derde heeft volgens de klant de helft van de vloer eruit gehaald en er weer in gelegd. Hierdoor is de oorspronkelijke situatie gewijzigd en rijst de vraag in hoeverre de door ons verstrekte garantie op de vloer nog onverkort van toepassing kan zijn.'

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende naar voren gebracht:

'Ik ben het eens met uw bevindingen. De ruimte tussen de wanden en het PVC ga ik oplossen met brede plinten.
De door mij gemaakt kosten zijn:

- *€ 644,78 voor reparatie*
- *€ 80,- uitgesproken zaak*
- *€ 107,50 UitgesprokenZaak*

Los van alle uren, stress, verlofuren en kosten voor opslaan van mijn meubelen die erin zijn gaan zitten. Ik blijf bij mijn standpunt dat ik minimaal € 644,78 + € 80,- + € 107, 50 vergoed wil hebben door de tegenpartij.

Tijdens het bezoek benoemde de tegenpartij dat het uurtarief van de partij die de vloer voor een groot deel opnieuw gelegd heeft aan de hoge kant is. Zijn uurtarief was € 65,- euro ex btw.

Het uurtarief van de tegenpartij is € 143,24 ex btw.'

Nadere reactie partijen

De partijen hebben hierna nog over en weer op elkaars stellingen gereageerd waarbij zij hun stellingen hebben gehandhaafd. Ook hierop zal voor zover van belang bij de beoordeling nader stilgestaan worden.

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de feiten

1. Na de eerste ingebrekestelling en aanmaning van de consument van 26 januari 2026 schreef de ondernemer in zijn bericht van 27 januari 2026 onder meer het volgende:

'Wat betreft de keuken: aangezien de keuken reeds geplaatst was en de vloer zwevend is gelegd, is ervoor gekozen de vloer rondom het keukeneiland vrij te houden, conform de richtlijnen om spanningen en schade aan de vloer te voorkomen. De vloer kon ook niet onder de wand van de keuken geplaatst worden.

Indien gewenst kunnen wij samen met u bekijken of en welke afwerking (zoals plinten) de situatie optisch verder kan verbeteren. Dit wel natuurlijk voor een meerprijs.'

2. Nadat de consument op (eveneens) 27 januari 2026 de ondernemer opnieuw in gebreke gesteld had schreef de ondernemer in zijn bericht van 28 januari 2026 onder meer het volgende:

'Wij blijven bij ons standpunt dat de vloer correct en netjes is gelegd en dat er geen sprake is van gebreken. Om die reden zullen er geen herstelwerkzaamheden worden uitgevoerd.'

3. In zijn bericht van 11 februari 2026 aan de consument heeft de ondernemer het volgende geschreven:

'Wij betwisten eveneens dat wij in verzuim verkeren. Er is geen sprake van een tekortkoming die herstel vereist. Om die reden wijzen wij aansprakelijkheid voor door u gestelde schade, gevolgschade of kosten van inschakeling van derden uitdrukkelijk van de hand. Indien u ervoor kiest werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren, dan geschiedt dit volledig voor uw eigen rekening en risico. Wij zien de behandeling van uw klacht met vertrouwen tegemoet via de geschillen-commissie en zullen ons standpunt daar nader toelichten.'

De verdere beoordeling

4. De bindend adviseur overweegt voorts als volgt. De oorspronkelijke klacht bestond uit twee delen. Kort gezegd betrof dat 1) de aangehouden ruimte langs de randen van de vloer en 2) het niet doorlopen van de vloer onder de kopse kant van het kookeiland. Wat betreft de eerste klacht heeft de deskundige feitelijk de ondernemer in het gelijk gesteld. De consument heeft hier mee ingestemd en zijn vordering daarna aangepast/verminderd. Wat betreft het kookeiland heeft de deskundige de consument in het gelijk gesteld. De ondernemer heeft zich hiertegen inhoudelijk niet verzet.

Het enige waar de ondernemer een punt van gemaakt heeft is dat de consument volgens hem had moeten wachten op de uitkomst van de procedure en dat de ondernemer daarmee geraakt is in zijn recht op herstel. De ondernemer heeft daarbij naar voren gebracht dat hij het herstel ‘aanzienlijk goedkoper’ had kunnen uitvoeren.

De bindend adviseur overweegt daaromtrent dat in artikel 7:21 lid 6 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) bepaald is dat de consument bevoegd is herstel door een derde te doen plaatsvinden en de kosten daarvan op de koper te verhalen indien de verkoper niet binnen een redelijke tijd nadat hij daartoe door de koper schriftelijk is aangemaand aan zijn verplichting tot herstel heeft voldaan. De bevoegdheid van de consument het herstel door derden uit te laten voeren wordt derhalve niet beperkt doordat de consument eerst een uitspraak moet afwachten in een juridische procedure, zoals het standpunt van de ondernemer impliceert. Aan de vraag of de ondernemer door de consument een ‘redelijke tijd’ gegund heeft wordt in beginsel niet toegekomen omdat dit door de ondernemer niet naar voren gebracht is. Bovendien kon de consument uit de hiervoor aangehaalde mededelingen van de ondernemer afleiden dat hij niet van plan was om tot herstel over te gaan waardoor de consument verder ook niet meer hoefde af te wachten (conform artikel 6:83c BW).

5. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht deels gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. De ondernemer zal de kosten van herstel zoals uitgevoerd door derden (ten bedrage van € 644,78) aan de consument dienen te vergoeden. Dit is onbetwist het werkelijk betaalde bedrag waar de consument op grond van artikel 7:21 lid 6 in beginsel recht op heeft. De door de deskundige begrote kosten wijken hier niet substantieel van af en de bindend adviseur ziet daarin geen aanleiding om de werkelijke kosten te verminderen (dit is ook niet door de ondernemer naar voren gebracht). Daarnaast zal de ondernemer de helft van het door de consument betaalde klachtengeld aan de consument dienen te vergoeden. Tevens dient de ondernemer de eigen kosten van behandeling van de zaak aan de Stichting te betalen.

Beslissing

De klacht is gedeeltelijk gegrond:
- de ondernemer betaalt aan de consument een bedrag van € 644,78 ter vergoeding van door derden uitgevoerd herstel;
- de ondernemer betaalt aan de consument de helft van het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld, zijnde een bedrag van totaal € 133,75;
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies;
- al het meer of overig gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 31 augustus 2026,

mr. dr. J.A.I. Wendt,
Bindend adviseur