BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Klachten aan laminaatvloer blijken functionele gebreken waardoor vloer ongeschikt is voor normaal gebruik, 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 door de Stichting ingeschakelde deskundige heeft op 23 maart 2026 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 3 mei 2026 (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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
Partijen hebben op 18 april 2025 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om tegen betaling van een totaalbedrag van € 8.000,- inclusief btw een laminaatvloer te leveren en te plaatsen, inclusief het verwijderen van de oude (tegel)vloer. De oude (tegel)vloer is op 20 juni 2025 verwijderd en de nieuwe laminaatvloer in de periode van 14 tot en met 16 juli 2025 gelegd. Op die dag heeft de consument ook voor de eerste keer bij de ondernemer geklaagd, waarna verschillende herstelwerkzaamheden hebben plaatsgevonden. Een bedrag van € 8.000,- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument
De consument heeft zijn klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

‘‘Cliënt heeft meerdere klachten over de manier waarop ondernemer de vloer heeft gelegd. Cliënt is onder meer niet tevreden over de plinten. De plint onder de keukenkastjes ligt scheef en is niet vastgezet. Daarnaast heeft ondernemer langs het kleine muurtje in de keuken geen plint geplaatst. Verder is de plint in de werkkamer niet ingekort, waardoor de schuifdeur niet tegen de wand kan schuiven.

Cliënt is ook niet tevreden over de geplaatste afdeklijsten. Er liggen namelijk meerdere afdeklijsten los. Hierbij is sprake van ontoelaatbare kieren en beschadigingen. Bovendien heeft [naam ondernemer] geen afdeklijst gelegd langs de drempel van de meterkast.

Ondernemer heeft de vloer meerdere keren opnieuw gelegd. Toch is cliënt tot op heden nog steeds niet tevreden over de kwaliteit van de vloer. De vloer ligt namelijk niet vlak en is in de gang ingezakt. Verder veert de vloer in de woonkamer en gang van de woning van cliënt. Ten slotte bevat één laminaatdeel een zaagsnede.

Cliënt merkt ten slotte op dat ondernemer voor de HK-profielen en de rvs-afwerking bedragen van € 17,75 en € 64,79 factureert. Dit materiaal is echter niet geleverd of geplaatst door ondernemer. Cliënt wenst hiervoor dan ook niet te betalen.’’

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

‘‘Dat cliënt de overeenkomst kan ontbinden of de gebreken, op kosten van ondernemer, door een derde partij kan laten herstellen.’’

Standpunt ondernemer
De ondernemer heeft in haar reactie onder meer het volgende geschreven:

‘‘Niet eens, er ligt een mooie en goede vloer door ons gelegd. Dit heb ik al meerdere keren voorgelegd aan meneer en mevrouw.’’

En

‘‘(…) Graag licht ik mijn visie op de gang van zaken toe. Met uw cliënt is een overeenkomst gesloten voor het leveren en leggen van een laminaatvloer, inclusief het verwijderen van de oude vloer en tegelvloer. Het is juist dat de uitvoering niet geheel vlekkeloos is verlopen. De vloer is deels opnieuw gelegd om tot een goed eindresultaat te komen.

Dat is uiteraard vervelend, maar het werk is uiteindelijk naar behoren afgerond. Ik ben persoonlijk bij uw cliënt langs geweest om de vloer te beoordelen en heb toen met hem en zijn echtgenote besproken welke afwerkingen nog moesten worden gedaan, waaronder enkele deklijstjes en een plint bij de keuken.

Uw cliënt had aanvankelijk bezwaar tegen de deklijstjes, maar ik heb uitgelegd dat dit – zoals ook in de offerte en orderbevestiging is vastgelegd – noodzakelijk is op plekken waar geen hoge plint kan worden geplaatst. Het gesprek verliep naar mijn overtuiging prettig en we waren het erover eens hoe de laatste punten zouden worden afgewerkt. Wij zijn overeengekomen dat wij de deklijstjes op de besproken manier zouden aanbrengen en één plint bij de keuken zouden aanpassen. Op 16 september is mijn medewerker bij uw cliënt geweest om de resterende afwerkingen uit te voeren. Dat bezoek verliep helaas niet prettig. Uw cliënt was, op zijn zachts gezegd, niet aardig voor mijn medewerker. Mijn medewerker wilde door de wijze waarop hij werd bejegend de woning verlaten en heeft mij daarover direct telefonisch geïnformeerd. Ik heb hem toen verzocht het werk zo goed mogelijk af te ronden, maar door de houding van uw cliënt (die mijn medewerker voor alles en nog wat uitmaakte) is dat niet volledig gelukt. Dat betreur ik, maar is niet aan ons te verwijten. Desondanks heb ik steeds mijn bereidheid getoond om resterende punten alsnog te verhelpen. Dat aanbod blijft ook nu staan, waarbij ik er dan wel vanuit ga dat uw cliënt zich correct tegenover mijn medewerkers opstelt. De vloer die is gelegd betreft een zwevende laminaatvloer. Bij dit type vloer is enige vering onvermijdelijk, afhankelijk van de vlakheid van de ondergrond. Dat is technisch normaal en eigen aan het product. Tijdens mijn inspectie heb ik vastgesteld dat de vloer er goed bij ligt en dat de minimale vering binnen de aanvaardbare marges valt. De vloer voldoet daarmee aan de eigenschappen die redelijkerwijs van een laminaatvloer van deze kwaliteit mogen worden verwacht. Er is dan ook geen sprake van een gebrek dat non-conformiteit oplevert in de zin van artikel 7:17 BW. Ik kan mij gelet op het bovenstaande dan ook niet verenigen met uw standpunt dat de overeenkomst rechtsgeldig is ontbonden. Van een tekortkoming die ontbinding zou rechtvaardigen, is geen sprake. De vloer is geleverd en gelegd en de nog resterende afwerkingspunten zijn gering van aard en oplosbaar. De factuur van € 8.000,- is daarom nog steeds verschuldigd. Ik ben bereid om, in overleg met uw cliënt, nogmaals langs te komen om de vloer gezamenlijk te bekijken en eventuele kleine punten netjes af te werken, mits dit in een normale en respectvolle sfeer kan plaatsvinden. (…)”

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

*“**3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)***
De deskundige heeft ter plekke met partijen de klachten geïnspecteerd en heeft partijen hun mening op de klachten laten geven.

Omdat een voorname klacht van de consument de vering in de laminaatvloer is (zowel in de woonkamer als in de hal), heeft deskundige de maten van de vloer opgenomen, te weten de maximale lengte en maximale breedte van de laminaatvloer. Met deze maten heeft deskundige na het bezoek de technische gegevens van het merk laminaat opgezocht om na te gaan of de vloer niet onderbroken had moeten worden.

Hierbij is gebleken dat de fabrikant adviseert om de laminaatvloer te onderbreken (dilateren) als deze meerdere verschillende ruimten inloopt, en/of als de maximale lengte meer dan 13 meter bedraagt.

In deze kwestie is de maximale lengte ongeveer 15 meter en loopt deze in meerdere ruimten door; de vloer zou dus onderbroken moeten worden op minimaal 1 plek.

Deskundige heeft ter plekke de loszittende plakplintjes waargenomen bij deurposten, verwarmings-buisjes en andere plekken waar deze zijn geplaatst. Het is opvallende te noemen dat deze vrijwel overal los zijn gelaten, maar tegelijkertijd is het precies wat dit type plinten moeten doen als er teveel spanning in de vloer ontstaat.

De keukenplint zit los: deze is nieuw geleverd door de ondernemer, omdat de oude stuk is gegaan bij de werkzaamheden. De ondernemer heeft deze niet vastgemaakt; hierdoor valt de plint steeds om. Dit kan vrij eenvoudig verholpen worden door het plaatsen van een klemmetje of wellicht een paar dotjes lijm.

Een MDF-plint die aansluit op een kast, belemmert het volledig dichtschuiven van een schuifdeur. Deskundige is van mening dat een schuifdeur van een kast dicht moet kunnen, dus hier zal iets aan gedaan moeten worden.

De vering in de woonkamer was volgens zeggen van de consument aanwezig bij de pui van een terras, de vering was echter weg tijdens het bezoek van deskundige. Consument geeft aan dat het soms aanwezig is en soms niet. Deskundige kan aangeven dat het een euvel is wat bij zwevende vloeren kan ontstaan onder invloed van klimatologische omstandigheden; temperatuur en luchtvochtigheid in de ruimte. In dit geval is de laminaatvloer ook te groot en zal de werking van de vloer sterker zijn. De vering in de hal is volgens deskundige een gevolg van een soort welving in de ondergrond, omdat het een plaatselijke en plotselinge daling is bij het belopen. Het is een normaal verschijnsel dat er welvingen in een ondergrond zitten, maar als dit net gelegen is in een doorloop, dan kan het hinderlijker zijn. Wat niet meehelpt is de spanning in de laminaatvloer door de te grote lengte. Wat vaststaat is dat de welving geen schade heeft veroorzaakt aan de laminaatvloer, dus de vlakheid van de ondergrond op dit gedeelte is per saldo wel vlak genoeg voor een laminaatvloer.

Kijkend naar de klachten en bevindingen, kan deskundige stellen dat er (periodiek) teveel spanning in de laminaatvloer ontstaat, zodat er vering ontstaat en plakplintjes losschieten. Ook zal een krakend geluid kunnen ontstaat: dit is het bewegen van de planken in het kliksysteem, of het op-en-neer schuiven van de vloer bij een deurpost.

Ook is de vloer iets opgeschoven gezien het vastliggen tegen een verwarmingsbuisje en een deurpost. Een oorzaak is in ieder geval de afmeting van de vloer: deze is te lang en dient onderbroken te worden. Als men dit doet bij de doorgang van de hal naar de woonkamer, zal de afmeting binnen de normen liggen. Echter is dit een doorgang die meestal open is, waardoor deskundige zou adviseren om de slaapkamers te onderbreken, zodat meteen een controle gedaan kan worden bij de welving in de hal (tenslotte is de hal dan los van de slaapkamers en kan men dit voorzichtig uithalen).

4. Ernst van de klacht(en)
Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?
☐ ernstig ☒ opvallend ☒ gering ☐ onopvallend ☐ (bijna) niet waarneembaar ☒ anders, namelijk:
Eventuele toelichting:

> *Kwalificatie opvallend: er is sprake van slordig afwerken voor wat betreft de plakplintjes. De keukenplint is door de ondernemer geleverd en naar vermogen vastgezet, wellicht kan dit met klemmen beter worden bevestigd.*
> *Kwalificatie gering: de vering in de hal is hinderlijk, maar technisch niet zodanig dat het kapot kan gaan. Krakend geluid wat bij vering ontstaat is ook hinderlijk, maar dit doet een zwevende vloer soms. Een zwevende vloer kan/zal onder spanning een uitweg zoeken om de spanning kwijt te raken, dit veroorzaakt vering.*
> *Kwalificatie opvallend: het leggen van de laminaatvloer in deze grootte (qua m2's), doorlopend in verschillende ruimten, breder + langer dan toegestaan zonder dilataties.*

5. Herstel/vervanging
Is herstel technisch mogelijk? ☒ Ja ☐ nee
Zo ja, op welke manier? Dilateren in de deurpost van de hal en slaapkamers. Vrijzagen bij verwarmingsbuisjes. Vloer in de hal ter hoogte van de welving uit elkaar halen en bezien of de welving wellicht verminderd kan worden met opvullen/wegschuren. Waar nodig plakplinten plaatsen, eventueel extra verlijmen. MDF-plint bij de schuifdeur inzagen/vervangen naar wens van consument. Een plank in de hal met een zaagsnede (koud gezaagd) herstellen door deze aan elkaar te lijmen, of vervangen/ veranderen als men toch de hal uit elkaar haalt om de welving te kunnen beoordelen.
Zo nee, waarom niet? –

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?
Het bovenstaande

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € Materiaal: laminaat 1 pak als reserve, 3 dilatatieprofielen (kleurkeuze nog te maken), plakplintjes. ± € 200,00.

Arbeid: vrijzagen, profielen plaatsen, vrijzagen, inspectie welving d.m.v. openmaken vloer, herstellen MDF-plint schuifdeur, plakplintjes plaatsen, keukenplint vastmaken. ± 6 uur à € 55,00 = € 330,00. Kostenraming totaal € 530,00.

Eventuele kosten voor vul- en/of schuurmiddelen t.b.v. de welving zal niet hoger dan € 50,00 zijn."

Overwegingen en beoordeling

Kwalificatie van de overeenkomst

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer in opdracht van de consument een laminaatvloer zou leveren en plaatsen. Daarmee is sprake van zowel een koopovereenkomst (artikel 7:1 BW) als van een overeenkomst van aanneming van werk (artikel 7:750 BW). Doordat de in deze zaak geleverde vloerdelen roerend zijn, geldt dat pas ter plaatste een nieuw werk (de laminaatvloer) tot stand wordt gebracht. Van een "te leveren roerende zaak die nog tot stand moet worden gebracht" is in dit geval dan ook geen sprake, zodat artikel 7:5 lid 4 BW toepassing mist. Dit betekent dat de regels rond aanneming van werk en consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn, maar zonder dat de regels van consumentenkoop voorrang hebben bij strijdigheid tussen die regels.

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de laminaatvloer namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Eén van de hoofdverplichtingen van de ondernemer is om een vloer te leveren die voldoet aan de koopovereenkomst. Wanneer dat niet het geval is, dan is de vloer non-conform en schiet de ondernemer tekort in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen. Op grond van artikel 7:18a lid 1, aanhef en onder a, BW wordt elk gebrek aan overeenstemming van de zaak met de overeenkomst als gevolg van een verkeerde installatie van de zaak beschouwd als het niet beantwoorden van het afgeleverde aan de overeenkomst, indien de installatie deel uitmaakt van de koop en werd uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van de verkoper.

Zoals hiervoor al is overwogen, is in dit geval ook sprake van aanneming van werk. De verplichting tot het leveren van goed en deugdelijk werk maakt als verbintenis onderdeel uit van de aannemings-overeenkomst, ook indien partijen die norm niet met zoveel woorden zijn overeengekomen. De norm van artikel 7:17 jo. artikel 7:18a, aanhef en onder a, BW kan als een minimumtoets gelden voor een goed en deugdelijk werk. Daarom zal aan de hand van die artikelen beoordeeld worden of de houten vloer al dan niet non-conform is.

Indien de geleverde zaak niet aan de koopovereenkomst beantwoordt, heeft de koper in beginsel recht op ontbinding, tenzij de tekortkoming, gezien haar geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet kan rechtvaardigen (artikel 7:22 lid 1 BW). Het recht op ontbinding ontstaat echter pas indien nakoming (herstel of vervanging) onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden gevergd, dan wel de verkoper tekort is geschoten in haar verplichting om dat herstel of die vervanging te doen plaatsvinden binnen een redelijke termijn en zonder daarbij ernstige overlast aan de consument toe te brengen (artikel 7:21 lid 2 BW), dan wel voldaan is aan een van de gronden voor onmiddellijke ontbinding of prijsvermindering (art. 7:21 lid 5 BW).

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de laminaatvloer de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 23 maart 2026 ter plaatse bij de consument is geweest om de laminaatvloer te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk.

Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Uit de bevindingen van de deskundige blijkt dat het voorschrift van de fabrikant voor het leggen van deze laminaatvloer niet is nageleefd. De fabrikant adviseert om de vloer te onderbreken (dilateren) indien deze doorloopt in meerdere verschillende ruimten en/of een maximale lengte van 13 meter overschrijdt. In de woning van de consument loopt de vloer door in meerdere vertrekken en bedraagt de totale lengte circa 15 meter. De deskundige concludeert dat de vloer hierdoor op minimaal één plek onderbroken had moeten worden.

De bindend adviseur volgt de gemotiveerde conclusie van de deskundige dat het ontbreken van de vereiste dilatatievoegen de directe technische oorzaak is van de opgebouwde spanning in de vloer. Deze spanning leidt tot hoorbare werking (kraken), vering en het vastlopen van de vloer tegen deuren en verwarmingsbuizen, zodat de vloer non-conform is op dit punt. Het feit dat het veren van de vloer in de woonkamer zich door schommelingen in temperatuur en luchtvochtigheid slechts periodiek manifesteert, heft de non-conformiteit niet op. Uit het deskundigenrapport volgt namelijk dat het uitzetten en veren van de vloer een direct gevolg is van het ontbreken van één of meerdere dilatatievoegen.

De ondernemer heeft de conclusie van de deskundige betwist met de stelling dat de exacte lengte van de vloer van de consument niet uit het rapport blijkt en de kwalificatie "ongeveer 15 meter" te onbepaald is om non-conformiteit aan te nemen, maar zij heeft deze stelling niet onderbouwd met een eigen meting of andere verifieerbare gegevens waaruit blijkt dat de grens van 13 meter in werkelijkheid niet is overschreden. De ondernemer heeft de bevindingen van de deskundige dus onvoldoende gemotiveerd betwist. De marge tussen de fabrieksnorm en de door de deskundige vastgestelde lengte is bovendien dusdanig groot, dat een eventuele kleine meetafwijking niet afdoet aan de conclusie dat de norm is overschreden.

Subsidiair heeft de ondernemer aangevoerd dat vloeren van vergelijkbare afmetingen in de praktijk regelmatig op identieke wijze - dus zonder dilatatie - worden gelegd, zonder dat dit tot problemen leidt. Ook aan dit verweer gaat de bindend adviseur voorbij. Het argument dat een onjuiste legwijze in andere situaties niet tot schade heeft geleid, is een louter speculatieve omstandigheid die de non-conformiteit in deze zaak niet opheft.

Wat betreft de afwerking stelt de bindend adviseur vast dat de plakplinten vrijwel overal loslaten. Uit het deskundigenrapport volgt dat dit een direct technisch gevolg is van de spanning en werking in de vloer. Nu deze spanning is veroorzaakt door de constructiefouten van de ondernemer, is het loslaten van de plakplinten een direct gevolg daarvan. Ook op dit onderdeel is de vloer non-conform.

De bindend adviseur stelt verder vast dat de ondernemer weliswaar een vervangende keukenplint heeft geleverd, maar dat zij deze niet heeft gemonteerd. Hierdoor staat de plint los en valt deze om, zodat het werk ook op dit punt niet beantwoordt aan de overeenkomst (non-conform is).

Tot slot stelt de bindend adviseur vast dat de geplaatste MDF-plint de schuifdeur van een kast blokkeert. Een deugdelijke afwerking van een vloer impliceert dat de functionaliteit van de bestaande interieuronderdelen niet wordt belemmerd. Door een plint zodanig te monteren dat een kastdeur niet meer kan functioneren, heeft de ondernemer niet geleverd wat partijen mochten verwachten. Ook op dit punt is dus sprake van non-conformiteit.

Ontbinding koopovereenkomst of vervangende schadevergoeding?
De consument stelt in zijn reactie op het deskundigenrapport dat hij geen vertrouwen meer heeft in de ondernemer en dat hij de gebreken daarom op kosten van de ondernemer door een derde partij wil laten herstellen. Hiermee miskent de consument dat de door hem uitgebrachte ontbindingsverklaring in beginsel onherroepelijk is. Uit het deskundigenbericht volgt bovendien dat herstel onvermijdelijk leidt tot de plaatsing van dilatatieprofielen op de vloer en de consument heeft gemotiveerd en onweersproken uiteengezet dat een dergelijke drempelvorming wegens een fysieke handicap tot onoverkomelijke belemmeringen in de mobiliteit binnen zijn eigen woning leidt. Dat en op welke alternatieve wijze herstel mogelijk is, is door de consument niet toegelicht, zodat de bindend adviseur de hiermee gepaard gaande kosten ook niet kan begroten.

De bindend adviseur zal de vordering tot vervangende schadevergoeding daarom niet (verder) beoordelen, maar bezien of de consument op goede gronden een buitengerechtelijke ontbindingsverklaring heeft uitgebracht. De formulering van de eisen biedt daarvoor ook ruimte, omdat de eisen uitdrukkelijk als alternatief zijn ingesteld.

Nu de laminaatvloer non-conform is, heeft de consument in beginsel recht op ontbinding van de koopovereenkomst, tenzij de tekortkoming – gezien haar geringe betekenis – de ontbinding met haar gevolgen niet kan rechtvaardigen. De ondernemer heeft aangevoerd dat de nog resterende afwerkpunten gering van aard zijn en kunnen worden opgelost, zodat van een rechtsgeldige ontbinding geen sprake kan zijn.

Hierin volgt de bindend adviseur de ondernemer niet. De gebreken betreffen niet louter (cosmetische) afwerkpunten. Er is sprake van een constructiefout (het ontbreken van de vereiste dilatatie) die de gehele vloerconstructie onder spanning zet, met structurele vering, kraken en het loslaten van plinten tot gevolg. Een vloer met dergelijke functionele gebreken is ongeschikt voor normaal gebruik.
Mede gelet op de mislukte herstelpogingen en de omvang van de constructieve gebreken, kan de tekortkoming naar het oordeel van de bindend adviseur niet als zijnde van 'geringe betekenis' worden gekwalificeerd. Het beroep van de ondernemer op de uitzonderingsgrond van artikel 7:22 lid 3 BW faalt dan ook.

Het recht op ontbinding ontstaat pas indien nakoming (herstel of vervanging) onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden gevergd, dan wel de verkoper tekort is geschoten in zijn verplichting om dat herstel of die vervanging te doen plaatsvinden binnen een redelijke termijn en zonder daarbij ernstige overlast aan de consument toe te brengen (artikel 7:21 lid 2 BW), dan wel voldaan is aan een van de gronden voor onmiddellijke ontbinding (art. 7:21 lid 5 BW).

De bindend adviseur overweegt dat de ondernemer al meerdere opeenvolgende herstelpogingen heeft ondernomen om de laminaatvloer conform de overeenkomst op te leveren. Desondanks is er tot op de dag van vandaag sprake van een aanhoudend conformiteitsgebrek. Op grond van artikel 7:22 lid 2 BW hoeft een consument niet onbeperkt herstelpogingen te dulden. Mede gelet op de aanzienlijke periode die inmiddels is verstreken, de ingrijpende aard van de gebreken en de specifieke aard van het product – waarbij herstelwerkzaamheden telkens gepaard gaan met ernstige overlast in de directe leefomgeving – kan in redelijkheid niet van de consument worden gevergd dat hij instemt met verdere herstel- of vervangingspogingen door de ondernemer.

Gelet op het voorgaande stelt de bindend adviseur vast dat aan alle wettelijke vereisten voor een geslaagd beroep op ontbinding is voldaan. De geëiste ontbinding, althans de geëiste verklaring dat de overeenkomst op goede gronden buitengerechtelijk ontbonden is, ligt dan ook voor toewijzing gereed. Op grond van artikel 6:271 BW ontstaan hierdoor over en weer ongedaanmakingsverbintenissen. Nu de volledige aanneemsom nog in depot staat, zal beslist worden dat dit bedrag aan de consument moet worden terugbetaald, waartegenover de ondernemer het recht heeft de non-conforme vloer op eigen kosten uit de woning te verwijderen. Bij deze stand van zaken is het niet noodzakelijk om in te gaan op de kosten die de ondernemer volgens de consument ten onrechte in rekening heeft gebracht voor de gefactureerde HK-profielen (€ 17,75) en rvs-afwerking (€ 64,79).

Conclusie
Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 260,00) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd;
- Het depotbedrag van € 8.000,00 wordt aan de consument terugbetaald.
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
  ✓ € 260,-- wegens kosten behandeling.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 september 2026,

mr. M.A.H. Faassen,
Bindend adviseur