BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Schade aan de vloer door verplaatsing van de koelkast wordt aan ondernemer toegerekend, waardoor vergoeding van herstelkosten wordt toegewezen

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 een 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: 29 juli 2025.
Inhoud overeenkomst: aankoop keuken inclusief montage, totaalprijs € 14.875,--
De levering vond plaats op 15 oktober 2025.
De klacht is op 7 november 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

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

‘Beschadiging vloer, deze beschadigingen moeten zijn ontstaan tijdens de plaatsing van de keuken, aangezien er in die omgeving verder geen werkzaamheden hebben plaatsgevonden. Op 15 oktober lag er nog stucloop, dus toen heb ik de beschadiging niet gezien. De schade kwam pas in november aan het licht toen de vloerbescherming werd verwijderd.

De ondernemer heeft zowel levering als plaatsing geregeld en is enkele keren terug geweest voor nalevering van aanrechtblad, keuken en enkele montage werkzaamheden.’

De consument eist:

‘Ik wens een vergoeding te ontvangen waarmee ik de reparatie aan de vloer kan laten uitvoeren - en tevens dient deze vergoeding de kosten te dekken van de aangespannen zaak in 'Uitgesproken-Zaak.nl.''

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

‘Onze monteurs hebben dit niet gedaan. De keuken is gemonteerd en opgeleverd op 15 oktober 2026, de eerste service is uitgevoerd op 4 november en de schade is pas gemeld op 7 november, drie dagen na het servicebezoek. Dit is afgewezen op onze klantenservice, waarna cliënt aangaf dat het misschien ook kan zijn ontstaan tijdens de montage meer dan een maand daarvoor.’

Reactie consument
De consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer het volgende naar voren gebracht:

‘Het kan naar mijn mening niet anders dan dat de schade aan de vloer is ontstaan tijdens de plaatsing van de keuken en/of tijdens het daaropvolgende servicebezoek. De keuken is geleverd en gemonteerd door (onderaannemers van) de ondernemer en gedurende deze werkzaamheden is intensief gebruikgemaakt van de betreffende ruimte.

Ik heb de ondernemer meerdere malen per e-mail benaderd en daarnaast ook telefonisch contact gezocht om de schade te melden en te bespreken. Op deze berichten en telefoontjes is echter niet, dan wel zeer laat, gereageerd. Hierdoor is tijdige afstemming en onderzoek door de ondernemer onnodig vertraagd.

Het feit dat ik in een later stadium heb aangegeven dat de schade mogelijk tijdens de montage is ontstaan, is ten onrechte door de ondernemer tegen mij gebruikt. Deze opmerking is gemaakt vanuit de gedachte dat er gedurende langere tijd stucloop op de vloer heeft gelegen, waardoor het exacte moment van ontstaan niet direct zichtbaar was.

Ik heb dit expliciet benoemd om de ondernemer de gelegenheid te geven een gedegen en zorgvuldig onderzoek uit te voeren, met als doel om er gezamenlijk uit te komen. Daarnaast heb ik de schade gemeld bij mijn inboedelverzekering. Deze heeft aansprakelijkheid afgewezen, aangezien de schade volgens de verzekeraar is ontstaan door handelen van een derde partij. Daarmee is ook bevestigd dat deze schade niet onder mijn eigen verzekering valt.

Ik betreur de gehele gang van zaken. Juist omdat de samenwerking met het verkoop- en serviceteam van ondernemer door mij als prettig en professioneel is ervaren, had ik gehoopt dat ook deze kwestie in onderling overleg opgelost had kunnen worden. Helaas is dit, mede door het uitblijven van een inhoudelijke reactie en onderzoek, niet gelukt.

Ik verzoek ondernemer daarom alsnog om zijn verantwoordelijkheid te nemen en de ontstane schade op een redelijke en zorgvuldige wijze op te lossen. Concreet vraag ik de ondernemer om de kosten van herstel en deze geschillen procedure te vergoeden. Ik blijf bereid om hierover in goed overleg tot een passende oplossing te komen, zodat deze kwestie alsnog op een nette manier kan worden afgerond.'

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft in reactie op voornoemd bericht van de consument het volgende geschreven:

'Wij blijven bij ons standpunt, anders komen we in een cirkel van argumenten die zich herhalen.'

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)
[De consument] geeft aan in eerste instantie een leen koelkast ontvangen te hebben van [de ondernemer] omdat de door hem bestelde koelkast nog niet binnen was. Bij het omruilen van de koelkasten door [de ondernemer] is, volgens [de consument], de schade aan de vloer ontstaan.

Zoals de foto's laten zien zitten er ronde afdrukken in de vloer, bij het vergelijken van de rondjes en de krassen in de vloer met het pootje wat zich onder de koelkast bevindt is duidelijk vast te stellen dat de beschadigingen aan de vloer veroorzaakt zijn door het verplaatsen van de koelkast van het midden van de kamer naar de hoek rechts naast de keuken waar deze nu staat.

<u>Conclusie:</u>
De schade aan de vloer is ontstaan door het verplaatsen van de koelkast over de vloer. Onder de koelkast zit een bout met in het midden een schroef, deze heeft de afdrukken in de vloer veroorzaakt.

De schade aan de vloer kan hersteld worden door de vloer op te ruwen teneinde de krassen en deukjes in de vloer te verminderen. Normaliter zou men delen vervangen om de schade te verhelpen echter raad ik dat in deze situatie af. Het appartement van consument heeft ramen tot op de grond wat voor heel erg veel strijklicht zorgt. Hierdoor wordt elke oneffenheid en glansverschil op de vloer zichtbaar. Op het moment dat er plaatselijk kurktegels vervangen zullen worden, zullen deze kant en klaar gelakt erin gelegd worden. De lak van de vloer, welke als geheel aangebracht is, zal op de randen "gebroken" worden waardoor de te vervangen kurktegels vanwege deze randen van de kurktegels an sich en een andere glansgraad van de lak, door het strijklicht over de vloer juist heel erg op zullen gaan vallen. Er zitten al onderbrekingen in de [productnaam] tegels vanwege de kurk zelf, kurk brengt in de structuur kleine gaatjes met zich mee, op het moment dat de vloer geslepen zal worden en opnieuw gelakt zullen deze beschadigingen, juist vanwege de structuur van de [productnaam] kurktegel, nagenoeg niet meer opvallen. De nieuwe laklaag zal alleen aangebracht worden in de woonkamer en open keuken. Ter hoogte van de deurdoorgangen naar de hal en de studeerkamer zal er gestopt worden. De lakovergang die ontstaat onder de deur zal moeten eindigen op een tegelrand waardoor deze nagenoeg niet zal opvallen. Voor het uitvoeren van deze werkzaamheden dient de woonkamer en open keuken leeg aangeboden te worden en kan deze minimaal 24 uur na het lakken van de vloer niet betreden worden.'

Bij de vraag naar de kwalificatie van de klacht heeft de deskundige ‘anders’ aangevinkt en daarbij het volgende geschreven:

‘Het is lastig om een kwalificatie te benoemen. Het betreft in mijn ogen namelijk geen klacht maar een schade die hoogstwaarschijnlijk ontstaan is ten tijde van het vervangen van de koelkast. Ik ben er niet bij geweest en kan niet stellen dat deze schade aan de vloer ook toen ontstaan is omdat ik simpelweg niet weet of de koelkast later nog verplaatst is.’

Herstel is volgens de deskundige technisch mogelijk op de volgende manier:

‘40 m² opruwen kurkvloer en voorzien van een nieuwe laklaag á € 29,50 € 1.180,-.’

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage onder meer het volgende geschreven:

‘Ik kan mij volledig vinden in de conclusie van de deskundige dat de beschadigingen aan de kurkvloer zijn veroorzaakt door het verplaatsen van de koelkast door ondernemer. De bevindingen van de deskundige bevestigen mijn eerdere klacht.

Ten aanzien van het herstel verzoek ik de ondernemer om de door de deskundige begrote kosten van € 1.180,- aan mij te vergoeden. Ik zal er in dat geval zelf zorg voor dragen dat het herstel (het opruwen en opnieuw lakken van de vloer) door een vakbekwame partij op korte termijn wordt uitgevoerd. Dit biedt mij de nodige regie over de planning van de werkzaamheden.’

Reactie ondernemer op deskundigenrapportage

De ondernemer heeft daarna het volgende bericht ingezonden:

‘Wij spreken de bevindingen van de deskundige zeker niet tegen, wij baseren ons standpunt op twee zaken.

1. *De monteurs ontkennen de schade te hebben gemaakt*
2. *Er zitten enkele dagen tussen de melding en de laatste service, waarin wij geen controle hebben gehad wat er in de keukenruimte van cliënt heeft afgespeeld*

Met name het laatste maakt voor het belangrijkste deel uit van onze besluitvorming in deze.’

Nadere reactie consument

De consument heeft in reactie op voornoemd bericht van de ondernemer nog het volgende naar voren gebracht:

‘Zoals u weet, is door een onafhankelijk deskundige vastgesteld dat de schade aan mijn kurkvloer is veroorzaakt door het verplaatsen van de koelkast door uw monteurs. Het feit dat uw monteurs de schade ontkennen, doet niet af aan de objectieve vaststelling door de expert.
Uw argument dat er enkele dagen tussen de melding en de service zaten, is niet relevant. Ik kan u bevestigen dat er na het vertrek van uw monteurs in die ruimte geen enkele werkzaamheid heeft plaatsgevonden. Daarnaast is het onlogisch dat er in die periode schade zou zijn ontstaan; waarom zou de koelkast moeten worden verplaatst als deze al op zijn plek staat – en al helemaal niet over een dergelijke afstand? Uw afwijzende houding, waarbij u geen enkele oplossing biedt, dwingt mij om mijn vordering aan te scherpen. Naast de door de deskundige begrote herstelkosten van € 1.180,- en de procedurekosten van € 187,50, moet ik voor het herstel de ruimte leegruimen. Hiervoor worden twee personen ingezet gedurende twee uur, wat neerkomt op 4 uur arbeid à € 100,- per uur, zijnde € 400,00 aan extra kosten. Daarnaast brengt het herstel met zich mee dat ik mijn keuken, woonkamer en thuiskantoor gedurende ten minste twee dagen niet kan gebruiken. Mijn totale vordering komt hiermee op € 1.767,50.

Ik verzoek u dan ook vriendelijk, maar dringend, om alsnog een inhoudelijk voorstel te doen dat recht doet aan de bevindingen van de deskundige, inclusief een vergoeding voor de bijkomende kosten die ik moet maken voor het leegruimen van de ruimte. Mocht u bij uw huidige standpunt blijven, dan zal ik genoodzaakt zijn het dossier door te zetten naar de volgende stap, waarbij ook de vordering zal worden verhoogd met € 80,- voor fase 3 van dit dossier tot € 1.847,50.’

Nadere reactie ondernemer
De ondernemer heeft geen schriftelijke reactie meer ingezonden op voornoemd bericht van de consument.

Overwegingen en beoordeling
1. Tussen de partijen is na het verschijnen van de deskundigenrapportage en de reactie daarop van de partijen niet in geschil dat de schade aan de vloer ontstaan is door (het verplaatsen van) de desbetreffende koelkast. De vraag die resteert is door wiens toedoen die schade is ontstaan. De consument houdt de ondernemer daarvoor verantwoordelijk, terwijl de ondernemer ontkent de schade veroorzaakt te hebben en waarbij hij naar voren gebracht heeft dat er enkele dagen verstreken zijn na het laatste servicebezoek (op 4 november 2025) en de melding van de schade (op 7 november 2025).

2. De bindend adviseur overweegt omtrent voornoemde vraag het volgende. Anders dan de consument lijkt te denken heeft de deskundige niet vastgesteld dat de schade is ontstaan door het verplaatsen van de koelkast door de monteurs van de ondernemer (hij heeft alleen maar vastgesteld dat de schade ontstaan is door het verplaatsen van de koelkast op zichzelf). De deskundige heeft juist ook vermeld dat hij er niet bij geweest is en niet kan zeggen of de koelkast later nog verplaatst is. Feit is evenwel dat de ondernemer verantwoordelijk was voor de montage van de keuken en ook werkelijk de keuken heeft gemonteerd. De ondernemer heeft geen omstandigheden naar voren gebracht waaruit zou moeten blijken dat het aannemelijk is dat de consument (ook) zelf de koelkast verplaatst heeft en er is in het dossier naar oordeel van de bindend adviseur ook niets te vinden dat aanleiding geeft om dat te denken. Dat de consument pas in november de vloerbescherming (stucloop) heeft opgeruimd en toen pas ontdekt heeft dat de vloer beschadigd was is een aannemelijke gang van zaken. De ondernemer heeft wat dat betreft ook niet gesteld dat de vloerbescherming nog aanwezig was tijdens het servicebezoek op 4 oktober 2025. Dat er enkele dagen gezeten heeft tussen dat servicebezoek en de melding kan de consument niet tegengeworpen worden.

3. Op grond van het voorgaande moet geoordeeld worden dat de schade meest waarschijnlijk door de (monteurs van de) ondernemer veroorzaakt is. De onduidelijkheid hierover moet in ieder geval voor zijn rekening komen nu hij verantwoordelijk was voor de montage en er geen reden is om aan te nemen dat de schade door de consument zelf veroorzaakt is. De door de ondernemer berekende kosten voor het herstel van de vloer (waarvan de hoogte op zichzelf door de ondernemer niet betwist is) zullen worden toegewezen als tegemoetkoming in de kosten van herstel. De later gevorderde kosten van het leegruimen van de ruimte vinden geen grond in de deskundigenrapportage en zullen niet worden toegewezen. De ondernemer zal echter wel het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld aan de consument moeten vergoeden en de eigen kosten van de procedure aan de Stichting moeten betalen.

4. 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.

Beslissing
De klacht is gegrond:
- de ondernemer betaalt aan de consument een bedrag van € 1.180,- ter vergoeding van de schade aan de vloer van de consument;
- de ondernemer betaalt aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld, zijnde een bedrag van totaal € 267,50;
- 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 9 september 2026,

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