

## **Te grove/onrustige parketvloer moet worden vervangen**

### **Partijen:**

Consument: [consument] (hierna: de consument), wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer] (hierna: de ondernemer), gevestigd te [vestigingsplaats].

### **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. Op 12 mei 2022 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 15 mei 2022 een rapport is opgemaakt (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**

De overeenkomst betreft - samengevat - de levering en montage van een parketvloer (hierna: de vloer) met toebehoren (onder meer plinten) op de begane grond (woonkamer, keuken en hal) voor een totaalbedrag van € 7.818,53.

### **Standpunt consument**

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

*“Vloer had veel opvullingen t.o.v. het voorbeeld in de winkel. Vloer vertoonde na 2 maanden het volgende: planken lieten los, scheurtjes in de planken, gaten ontstonden, ruimte tussen V-groeven. Lijmresten zichtbaar tussen de planken. Tapijt in de hal is scheef gesneden.”*

En:

*“De houten vloer zou een natuurlijk effect moeten hebben en geen vloer met opvullingen waardoor de vloer veel oneffenheden vertoont.”*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

*“Nieuwe gelijkwaardige vloer.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

*“In het verkoopgesprek is destijds duidelijk besproken dat de vloer een mix-sortering betreft. Dit wil zeggen dat het is toegestaan dat de vloer opgestopte noesten, kleurverschillen en spint mag bevatten. Meerdere showroompanelen worden getoond waarbij noesten opgestopt zijn. Ook staat aangegeven op ons showroombord dat het een mix-sortering betreft.*

*Door de temperatuurverschillen en de luchtvochtigheid in de ruimte kunnen er kieren/scheuren ontstaan. Dit is te verhelpen door middel van de luchtvochtigheid te brengen tussen de 50 en de 65%.”*

### **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 de consument heeft deskundige een extra rustieke vloer aangetroffen, met hier en daar verouderingskenmerken. De verouderingskenmerken zijn te benoemen als beschadigde hoeken, open houtstructuur, openbarsten: deze zijn allen mee verkleurd met de kleurolie: dit betekent dat dit aanwezig was voorafgaand aan het oliën en dus niet ter plekke ontstaan.*

*(…)*

*De sortering van de vloer is erg grof, zoals gezegd is dit als extra rustiek te benoemen. De ondernemer geeft aan dat dit een 'mix-sortering' is, deze term komt volgens de deskundige overeen met hetgeen hij heeft aangetroffen bij de consument. Een voorbehoud maakt deskundige voor de mee gekleurde grove structuur en barsten: dit behoort niet voor te komen zonder expliciete wens of aankoop van de consument.*

*Waarnemingen ter plaatse:*

- kopscheurtjes, al dan niet gevuld met stopsel
- gevulde noesten en barsten
- kleine open noesten (niet gevuld)
- barsten/scheurtjes in het midden van visgraatplankjes
- delaminatie van enkele visgraatplankjes, verspreid liggend in de parketvloer
- los gekomen visgraatplankjes, hier en daar in de vloer, met een concentratie in een hoek in de woonkamer: daar is een gedeelte van ongeveer 0,5 m<sup>2</sup> losgeraakt
- 2 visgraatplankjes in de vloer, ter hoogte van het kookeiland, met een zeer afwijkende houtstructuur en tint.
- een concentratie van naden tussen visgraatplankjes die gevuld zijn met een opvulpasta, gelegen in de woonkamer aan de voorzijde van de woning
- naden tussen visgraatplankjes, verspreid liggend over de gehele vloer

*De kopscheurtjes, gevulde noesten/barsten en barsten/scheurtjes in het hout kunnen in beginsel als inherent aan deze sortering worden benoemd.*

*Sommige kunnen ook verergerd/ontstaan zijn door het lichtelijk uitdrogen van de bovenzijde van de plank, waardoor er trekkrachten ontstaan in een samengesteld product zoals deze vloer: de opbouw van deze plankjes hebben een meerlaags onderlaag, waarop het eiken is aangebracht. De sortering van het geleverde hout heeft zodanig veel rustieke kenmerken, dat het logisch te noemen is dat er na verloop van tijd de rustieke kenmerken wat meer aanwezig worden: door werking van het hout kan plaatselijk stopsel in barsten/kiertjes/noesten loslaten.*

*Dit fenomeen is niet afwijkend aan wat men van deze sortering zou mogen verwachten.*

*De plankjes met delaminatie zijn naar alle waarschijnlijkheid een productfout, daar het enkele plankjes zijn die ook niet bij elkaar in de buurt liggen: er zijn namelijk geen tekenen van vochtinwerking waargenomen waardoor dit eventueel zou kunnen ontstaan.*

*Door het verspreid liggen van de plankjes lijkt er volgens deskundige ook geen verband te zijn met een eventueel ondeugdelijk pak hout.*

*De plankjes zijn gelegen in de keuken (2 stuks aan weerszijden) en 2 in de woonkamer richting de voorzijde van de woning.*

*De van de ondergrond losgekomen plankjes kunnen veroorzaakt zijn door diverse oorzaken, zoals vochtinwerking, vervuiling van de lijm, vervuiling van de ondergrond, foutieve verlijming etc.*

*Omdat zonder destructief onderzoek geen uitsluitsel gegeven kan worden, is er geen exacte oorzaak aan te wijzen.*

*Omdat consument al vrij snel heeft gemeld aan de ondernemer dat er plankjes loszaten, behoort dit naar de mening van deskundige benoemd te worden als gebrekkige uitvoering: tenslotte dient een vloerlegger zorg te dragen voor een goede verlijming.*

*Losliggende plankjes die hier en daar voorkomen kunnen af en toe voorkomen bij het rechtstreeks verlijmen; dit is een gebrek, maar is geen teken van ondeskundig handelen.*

*De 2 plankjes met een afwijkende structuur/tint, alsmede de plankjes met beschadigingen op een hoek, behoren niet gelegd te worden, althans zonder uitdrukkelijke goedkeuring van een consument.*

*De deskundige heeft vanuit het dossier foto's gezien van het showbord die gebruikt is bij de aanschaf van de vloer, deze foto's zijn ook tijdens het onderzoek door consument getoond. Tijdens het onderzoek en in het dossier is bevestigd door de ondernemer dat dit inderdaad het juiste showbord is. Kijkend naar de kenmerken van dit bord, rekening houdend met het kleine oppervlakte, kan deskundige aangeven dat dit dezelfde vloer lijkt te zijn als de vloer bij de consument: gelijksoortige kleurschakeringen, houtsoort en stopsel bij een noest.*

*Echter, de rustieke kenmerken van de geleverde vloer zijn veel sterker aanwezig dan in het showbord, waarbij er in het showbord geen barsten aanwezig lijken te zijn, noch dat er zoveel noesten in zitten.*

*Bij het onderzoek heeft deskundige het showbord op enkele plekken gevisualiseerd en aan partijen kenbaar gemaakt dat er gedeelten in de vloer zijn waarbij het showbord niet zou opvallen, maar dat het grootste gedeelte van de vloer grover en onrustiger is.*

*De plankjes waartussen naden zijn ontstaan: op diverse plekken is dit waargenomen, met een concentratie in de woonkamer aan de voorzijde van de woning.*

*De door deskundige waargenomen naadjes die hier en daar voorkomen, vallen binnen wat men zou mogen verwachten van een visgraatvloer in lamel-uitvoering: plankjes hebben ten eerste maatverschillen vanuit de productie (minimaal) en ten tweede is het een houtproduct, dus onderhevig aan werking. De werking van houtplankjes kan in een ruimte verschillend zijn, afhankelijk van waar deze zijn gelegen; zoals wel/niet in direct zonlicht of wel/niet verwarmd. De aangetroffen concentratie is echter een ander verhaal: hier is ofwel niet opgelet bij het leggen van visgraatplankjes met te veel maatverschil, ofwel er is een verloop in het visgraatpatroon ontstaan tijdens het leggen. Degene die de vloer heeft gelegd is hiervan op de hoogte, blijkens vulmiddel wat in de naden is aangebracht. Gezien de grootte van de naden, is deskundige van mening dat hier sprake is van ondeugdelijke uitvoering en/of product.*

*Uitgevoerde metingen:*

- houtvocht/restvocht is op diverse plekken gemeten; normale waardes*
- vochtpercentage bouwstoffen (ondergrond) gemeten bij de entree: normale waardes*

#### **4. Ernst van de klacht(en)**

*(...) De kwestie heeft verschillende invalshoeken, waarbij een groot gedeelte van het geschil volgens deskundige een juridische zaak is. Er is daarom een verschillende kwalificatie in ernst mogelijk. Kijkend naar de technische zaken van de plaatselijke delaminatie, grote naden tussen plankjes en de opvulling hiervan, holle plek in gedeelte vloer en de mee geoliede grove structuur/barsten/beschadigde hoekjes, dan is de kwalificatie als 'opvallend' te benoemen. De kwalificatie voor wat betreft het verschil tussen de vloer en het showbord is niet door deskundige te bepalen, daar er niet vast is komen te staan hoe de consument is geïnformeerd en hoe de consument zichzelf heeft geïnformeerd.*

*Uit het dossier blijkt wel dat consument snel is aangeslagen op de uitvoering van het geleverde hout, maar het is niet vast komen te staan in hoeverre de onderlinge communicatie heeft plaatsgevonden. Vaststaat dat de sortering van de vloer grover is dan het showbord, echter de ondernemer geeft aan dit tijdens de verkoop te hebben gedeeld.*

#### **5. Herstel/vervanging**

*Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee*

*Zo ja, op welke manier? Licht schuren van de vloer > plankjes waar nodig vervangen (kleurverschillen in de keuken, delaminerende plankjes, plankjes met verouderingskenmerken) > inspuiten met lijm van losgeraakt gedeelte in de hoek van de woonkamer > gedeelte met gevulde naden netter bewerken met vulsel. Na deze werkzaamheden de barsten en kopscheurtjes opvullen en waar nodig, open noesten bijwerken met vulsel. Nadien kan de vloer geolied/gelakt worden op de wijze die het beste past bij de wensen van de consument. Herstel is dus op basis van de huidige sortering, uitgaande dat het juiste product is geleverd.*

*(...)*

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Zoals beschreven: plaatselijk herstel en schuren/oliën*

*(...)"*

#### **Overwegingen en beoordeling**

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een parketvloer in haar woning zou aanbrengen. Vooropgesteld wordt dat de overeenkomst van partijen een gemengde overeenkomst is waarop ingevolge artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

2. De consument stelt - onder verwijzing naar de door haar overgelegde foto's - dat de vloer niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de consument vervanging van de door de ondernemer geleverde en

gemonteerde vloer wenst (als bedoeld in artikel 7:21 lid 1 sub c BW). In het licht van het voorgaande gaat het in dit geschil dus in essentie om de vraag of de vloer voldoet aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. De bindend adviseur is van oordeel dat dit niet het geval is. Dat betekent dat de vloer non-conform is. De ondernemer zal gelet hierop kosteloos een vervangende vloer (met toebehoren) moeten leveren. Ook dient de ondernemer op haar kosten de vloer te verwijderen uit de woning van de consument en de nieuwe vloer te leggen. De bindend adviseur zal hierna uitleggen hoe en waarom hij tot dit oordeel is gekomen.

*De vloer beantwoordt niet aan de overeenkomst (non-conformiteit)*

3. De bindend adviseur stelt voorop dat de vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Indien aan de koper een monster of model is getoond of verstrekt, bepaalt lid 4 - bij wijze van uitwerking van de conformiteitseis van het eerste lid - dat in dat geval de zaak met dit monster of model moet overeenstemmen, tenzij het slechts bij wijze van aanduiding werd verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden.

4. Niet in geschil is dat de ondernemer voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst een showbord heeft getoond van de door haar aan de consument te leveren vloer. Gelet op wat hiervoor is overwogen, maakt dit dat in beginsel heeft te gelden dat de geleverde vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien komt vast te staan dat deze niet overeenstemt met het door de ondernemer aan de consument getoonde showbord.

5. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 12 mei 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 15 mei 2022. De motivering en conclusies van dat deskundigenrapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling. Dit geldt temeer, omdat de ondernemer - hoewel zij daartoe in de gelegenheid is gesteld - niet meer heeft gereageerd op het deskundigenrapport en de bevindingen van de deskundige niet heeft betwist.

6. Uit het deskundigenrapport volgt in de eerste plaats dat sprake is van (i) delaminatie van enkele vloerplanken (door de deskundige gekwalificeerd als een productfout), (ii) (hier en daar) losgeraakte vloerplanken met een concentratie in een hoek van de woonkamer, waar om en nabij 0,5 m<sup>2</sup> is losgeraakt, (iii) 2 vloerplanken ter hoogte van het kookeiland met een zeer afwijkende houtstructuur en tint en vloerplanken met beschadigingen op een hoek, die volgens de deskundige niet gelegd behoren te worden, althans niet zonder uitdrukkelijke goedkeuring van de consument en (iv) een concentratie van naden tussen de vloerplanken in de woonkamer aan de voorzijde van de woning, waarover de deskundige heeft geoordeeld dat - gezien de grootte van de naden - deze het gevolg is van een ondeugdelijke uitvoering van de werkzaamheden en/of een ondeugdelijk product. Het gaat hier - als onbetwist - om aan de ondernemer toe te rekenen gebreken en/of om een ondeugdelijke uitvoering van de werkzaamheden door de ondernemer.

7. Los van voormelde bevindingen heeft de deskundige geoordeeld dat de sortering van de vloer erg grof is (een meegekleurde grove structuur, barsten, open en gevulde noesten) en dat de rustieke kenmerken van de geleverde vloer veel sterker aanwezig zijn dan in het aan de consument getoonde showbord, waarbij er op wordt gewezen dat in het showbord geen barsten aanwezig lijken te zijn en niet zoveel noesten. In aansluiting daarop heeft de deskundige geoordeeld dat er gedeelten in de vloer zijn waarbij het showbord niet zou opvallen, maar dat het grootste gedeelte van de vloer (veel) grover en onrustiger is. De deskundige heeft daarbij opgemerkt dat hij de kwalificatie van de ernst van de klacht(en) met betrekking tot het verschil tussen de door de ondernemer geleverde/gemonteerde vloer en het showbord, niet kan bepalen, aangezien niet vast is komen te staan hoe de consument is geïnformeerd en hoe de consument zichzelf heeft geïnformeerd. Daarvoor is volgens de deskundige een juridische beoordeling noodzakelijk. De bindend adviseur zal dit daarom hierna beoordelen.

8. Op basis van de - door de ondernemer niet betwiste - bevindingen van de deskundige (als vermeld onder randnummers 6 en 7) concludeert de bindend adviseur dat de geleverde vloer niet aan de

overeenkomst beantwoordt. De consument mocht ervan uitgaan dat de aan haar geleverde vloer overeen zou komen met de vloerplanken van het aan haar getoonde showbord, waarbij nog wordt opgemerkt dat niet in geschil is dat de consument haar aankoopbeslissing heeft gebaseerd op het showbord van de ondernemer. De ondernemer heeft weliswaar gesteld dat tijdens het verkoopsgesprek met de consument is besproken dat de vloer een zogeheten mixsortering betreft, dat het om die reden is toegestaan dat de vloer opgestopte noesten, kleurverschillen en spit bevat en dat op het showroombord is aangegeven dat het een mixsortering betreft, maar deze stellingen zijn door de consument gemotiveerd betwist en door de ondernemer niet (nader) onderbouwd. Voor zover al aangenomen moet worden dat de hiervoor genoemde eigenschappen/rustieke kenmerken inherent zijn aan dit merk/type vloer, dan had het op de weg van de ondernemer gelegen om daar bij het showbord uitdrukkelijk voor te waarschuwen dan wel ervoor zorg te dragen dat het showbord een nauwkeurige weergave betrof van de daadwerkelijke vloer. De ondernemer heeft dat ten onrechte nagelaten. De ondernemer heeft ook niet op andere wijze aangetoond dat de consument de genoemde eigenschappen/rustieke kenmerken (in afwijking van het aan de consument getoonde showbord) van de vloer behoorde te verwachten. Dat het showbord slechts bij wijze van aanduiding is getoond aan de consument zonder dat de vloer daaraan behoefde te voldoen, is door de ondernemer evenmin onderbouwd.

9. Voor zover de ondernemer zich op het standpunt stelt dat de gebreken mede zijn ontstaan door de temperatuurverschillen en de luchtvochtigheid in de woning van de consument, gaat de bindend adviseur daaraan voorbij, nu zij dat standpunt niet (nader) heeft onderbouwd.

10. De conclusie is dat de vloer niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is.

*De consument heeft recht op kosteloze vervanging van de vloer*

11. Indien, zoals in dit geval, een zaak niet aan de overeenkomst voldoet, dan heeft de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 sub c BW het recht om van de verkoper vervanging van die zaak te verlangen. Dat is alleen anders indien het gebrek te gering is om vervanging te rechtvaardigen. Het is de bindend adviseur niet gebleken dat het gebrek aan de vloer te gering is om vervanging te rechtvaardigen. Daarbij wordt in aanmerking genomen dat bij de beslissing van een consument om een vloer te kopen, de uitstraling/structuur van de vloer een belangrijke - zo niet doorslaggevende - rol speelt en de deskundige heeft geoordeeld dat *het grootste gedeelte* van de vloer (veel) grover en onrustiger is dan het aan de consument getoonde showbord. Van een geringe afwijking is dan ook geen sprake.

12. Gelet op het voorgaande kan de consument tegenover de ondernemer aanspraak maken op vervanging van de vloer (met toebehoren) en hoeft zij – (alsnog) in aanmerking nemende de juridische beoordeling van de klacht met betrekking tot het verschil tussen de geleverde/gemonteerde vloer en het showbord - geen genoegen te nemen met de door de deskundige uiteengezette herstelwerkzaamheden. Daarbij dient de ondernemer niet alleen kosteloos een nieuwe vloer (met toebehoren) te leveren, maar moet zij ook zorgdragen voor de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage, nu deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de non-conformiteit van het geleverde product.

13. Ten overvloede overweegt de bindend adviseur nog het volgende. Indien en voor zover vast komt te staan dat de hiervoor genoemde eigenschappen/rustieke kenmerken wél inherent zijn aan dit merk/type vloer en een vervangende vloer eveneens significant zal afwijken van het showbord, dan betekent dit dat de ondernemer niet in staat is om een vloer te leveren zoals de consument mocht verwachten op basis van dit showbord. In dat geval zal de consument aanspraak kunnen maken op ontbinding en schadevergoeding. In deze bindend adviesprocedure heeft de consument daarop geen beroep gedaan.

*Tapijt in de hal*

14. In het inleidend (vragen)formulier heeft de consument bij de omschrijving van haar klacht nog opgemerkt dat het tapijt in de hal scheef is gesneden. De bindend adviseur stelt vast dat de deskundige daarop niet is ingegaan in het deskundigenrapport. De ondernemer heeft echter niet betwist dat het tapijt in de hal scheef is gesneden, zodat dit als vaststaand wordt aangenomen en zij gehouden is dit te (laten) herstellen.

Kosten/schade

15. In reactie op het deskundigenrapport heeft de consument onder meer opgemerkt dat de deskundige niet is ingegaan op eventuele te maken schoonmaakkosten, kosten van opslag van meubels en kosten van het verblijf elders. De bindend adviseur stelt vast dat de consument daar geen eis aan heeft verbonden en een en ander evenmin nader heeft onderbouwd, zodat daaraan voorbij wordt gegaan.

Conclusie

16. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

17. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

**Beslissing**

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient de vloer kosteloos te (laten) vervangen conform hetgeen in randnummer 12 is overwogen en zorg te (laten) dragen voor herstel van het sneef gesneden tapijt;
- Partijen treden binnen 4 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder (reële) termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 11 augustus 2022,

Mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur