

Onduidelijkheid over afspraak na niet beschikbaar zijn juiste houtsortering voor vloer

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats], , bijgestaan door mevrouw mr. [gemachtigde] ([organisatie gemachtigde]).

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.

Er heeft op 2 juni 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige ing. [deskundige], waarvan op 17 juni 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, het leveren en leggen van een houten vloer.

Standpunt consument

De consument stelt dat hij niet de vloer heeft gekregen die was overeengekomen en dat daarnaast geen sprake is van een goede afwerking. Hij wil de vloer waarvoor hij heeft betaald.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Wij hebben een keurige AB rustiek eiken vloer geleverd en gelegd. Klacht is ontstaan door een plank met flint niet goed was. Wij hebben voorgesteld om deze plank te vervangen.

Op de dag van leggen vloer bleek er een foute sortering BC ipv AB te zijn geleverd. Wij zijn toen gestopt met leggen en hebben in overleg met de klant een nieuw legdatum vastgesteld, namelijk 1 week later. Wij konden bij de leverancier nog 45 m2 rustiek A geleverd krijgen en zouden deze mixen met de Ab planken die voorradig waren om zo tot een keurige AB-vloer te komen. Klant claimt nu een volledige A rustiek vloer terwijl zij gekozen hebben voor een AB. Mijns inziens wordt er misbruik gemaakt van de overmachtssituatie door een fout van de leverancier die wij met alle kosten van dien opgelost hebben.”

Deskundigenrapport

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

“Zonder de eerder verstrekte informatie, is er een mooie vloer gelegd. Een vloer met als benaming A-B kwaliteit, betekent dat er beduiden alles in mag voorkomen. Deze vloer vertoont duidelijk A planken en ook duidelijk B sortering. De vloer vertoont ook spint, dit is in een A-kwaliteit niet toegestaan. Samengevat: er is hier geen enkele A-kwaliteit gelegd, dit wat de consument had verwacht, door bij te betalen. Verder zit er een beschadiging in de vloer die is dicht gestopt: dit hoort in zowel A- als B-sortering niet voor te komen. Deze plank hoort vervangen te worden.”

Overwegingen en beoordeling

1. Niet in geschil is dat de consument aanvankelijk een vloer van kwaliteit A/B heeft besteld. Op de dag dat de ondernemer de vloer zou leggen (27 oktober 2021) bleek echter dat een vloer van kwaliteit B/C was geleverd. Er heeft vervolgens overleg tussen consument en ondernemer plaatsgevonden over wat er moest gebeuren. Partijen verschillen van mening over wat er op dat moment is afgesproken. De stellingen van de consument komen er in de kern op neer dat partijen hebben afgesproken dat de consument onder bijbetaling een vloer van kwaliteit A zou krijgen (zie ook de schriftelijke reactie van de consument d.d. 1 juli 2022 op het deskundigenrapport). Het verweer van de ondernemer komt er in de kern op neer dat

partijen - vanwege beschikbaarheid bij de leverancier - hebben afgesproken dat een deel van de vloer in kwaliteit A zou worden geleverd onder bijbetaling van € 200,00 door de consument.

2. Overwogen wordt dat in dit geval de consument ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering de door hem gestelde afspraak, te weten dat hij een vloer van kwaliteit A zou krijgen, voldoende dient te onderbouwen. Gelet op de gemotiveerde betwisting van de zijde van de ondernemer (zie in dit verband ook de toelichting in de e-mail van de ondernemer aan de consument van 14 december 2021), had het op de weg van de consument gelegen om het bestaan van die afspraak nader te onderbouwen, bijvoorbeeld door het inbrengen van stukken (e-mails, WhatsApp-berichten, et cetera) of schriftelijke verklaringen. Een dergelijke nadere onderbouwing ontbreekt. Weliswaar is in de factuur van 3 november 2021 vermeld "Toeslag A bis € 200,00", maar dit zou zowel de stelling van de consument als het verweer van de ondernemer kunnen ondersteunen, zodat hier geen conclusies aan kunnen worden verbonden. Het bestaan van de door de consument gestelde afspraak kan dan ook niet worden vastgesteld. Dit betekent dat de klacht in zoverre, dat wil zeggen op het punt van de geleverde kwaliteit vloer, ongegrond is.
3. Uit het deskundigenrapport - waarvan de motivering en conclusies begrijpelijk en inzichtelijk zijn en waar partijen geen andersluidende (contra-)expertise tegenover hebben gezet, zodat wordt uitgegaan van de juistheid ervan - volgt dat er een beschadiging in de vloer zit die is dichtgestopt en dat de desbetreffende plank dient te worden vervangen. De ondernemer dient op dit punt herstelwerkzaamheden te verrichten. Dit leidt echter niet tot gegrondverklaring van de klacht, omdat de ondernemer eerder - voor aanvang van deze procedure - al had voorgesteld herstelwerk te verrichten.
4. De klacht is ongegrond.
5. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De ondernemer dient de beschadigde/gestopte plank te vervangen. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 25 augustus 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur