

Onderwerp van het geschil

Consument heeft op of omstreeks 2 september 2016 bij Ondernemer een PVC-vloer besteld. Deze vloer is tussen 19 en 21 september 2016 door Ondernemer geplaatst. In de periode die daar op volgt heeft de consument meerdere malen geklaagd over de kwaliteit van zowel de door de ondernemer gebruikte materialen als de kwaliteit van het legwerk. De ondernemer heeft in de periode tussen 12 oktober 2016 en 29 augustus 2017 meerdere malen herstelwerkzaamheden uitgevoerd, een en ander niet naar de tevredenheid van de consument.

Standpunt van de consument

Het standpunt van de consument luidt in hoofdzaak als volgt.

De consument stelt dat de vloer niet naar behoren is opgeleverd. De ondernemer heeft een garantie afgegeven wat betreft de kwaliteit van het op te leveren werk. Nu niet aan deze garantie is voldaan, wenst de consument het (volgens de ondernemer resterende) bedrag van €1.595,00 niet te betalen. Voorts wil de consument het reeds betaalde bedrag van €2.197,65 gerestitueerd te krijgen.

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt in hoofdzaak als volgt.

De ondernemer stelt zich op het standpunt dat de consument niet op grond van één afgekeurde PVC-strook de gehele vloer kan afkeuren. Dit betekent dat, nu de vloer conform de geldende normen zou zijn opgeleverd, de consument het resterende bedrag van €1.595,00 zo spoedig mogelijk dient te betalen.

Beoordeling van het geschil

De beoordelaar heeft het volgende overwogen.

De beoordelaar kan op basis van het dossier geen oordeel geven over de kwaliteit van de gelegde vloer en derhalve niet toetsen of het opgeleverde werk beantwoordt aan de overeenkomst. Hiervoor dient een deskundige de vloer te beoordelen. Op basis van het rapport van de deskundige zal de beoordelaar een beslissing nemen.

Vast staat in ieder geval dat partijen tot 29 september 2017 beide tot het oordeel kwamen dat de vloer niet voldeed aan de toepasselijke normen en de eventueel door de ondernemer gegeven garanties. De ondernemer heeft zich in aanzienlijke mate ingespannen om het opgeleverde werk aan de overeenkomst te laten beantwoorden, dit maakt echter niet dat het resultaat daarvan – hoe groot de geleverde inspanning dan ook – per definitie voldoende is.

De beoordelaar heeft de heer Ruud Boom van de firma Muboma als ter zake deskundig bevoegd en benoemd adviseur, bereid gevonden het technisch onderzoek naar de kwaliteit van de geleverde vloer uit te voeren. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van de partij die op basis van de bevindingen van de deskundige in het ongelijk dient te worden gesteld.

Beslissing

De beoordelaar komt tot de volgende tussentijdse beslissing:

Partijen leveren binnen 7 dagen na het toezenden van dit bindend advies, voor zover deze gegevens nog niet bij DigiDispuut bekend zijn, de navolgende gegevens aan:

- Naam, adres en woonplaatsgegevens van de consument;
- Naam en vestigingsgegevens van de ondernemer;

De beoordelaar bepaalt bovendien dat beide partijen bij de beoordeling van de vloer aanwezig zullen zijn. De datum van de schouw wordt in overleg tussen de deskundige en de partijen bepaald. In het geval een der partijen

40 niet bij de schouw aanwezig is, kan hij op een later moment niet beroepen op mogelijke feitelijke onjuistheden voor wat betreft de deskundige tijdens de schouw heeft vastgesteld.

De beoordelaar bepaalt voorts dat deze zaak zal worden aangehouden tot het moment dat het deskundigenrapport bij DigiDispuut is aangeleverd. DigiDispuut zal partijen eerst daarna informeren over de verdere afhandeling van deze zaak.

Aldus beslist door DigiDispuut op maandag 27 december 2017.