

## **Verplichtingen reparatie PVC-tegels uit eerder bindend advies goed uitgevoerd**

### **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 15 september 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 22 september 2022 rapport is opgemaakt.

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

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende hebben kunnen toelichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft het leggen van een PVC-vloer.

### **Standpunt consument**

De consument heeft de klacht in een bijlage bij het inleidend formulier als volgt verwoord:

*“Op d.d. 02-03-2022 stond een afspraak ingepland voor de herstelwerkzaamheden aan mijn PVC-vloer, zoals deze in het bindend advies staan. Graag verwijs ik u door naar het bindend advies in het dossier met dossiernummer: [dossiernummer]. De herstelwerkzaamheden waren als volgt: het vervangen van drie PVC-stroken/tegels en afkitten.*

*De stoffeerder heeft de herstelwerkzaamheden verricht van 10:30 tot 12:30 uur.*

*De herstelwerkzaamheden zijn niet goed verricht en dan druk ik het nog zacht uit. Voor het resultaat van het kitwerk verwijs ik u graag door naar de bijgevoegde foto's.*

*Daarnaast is er heel duidelijk een kleurverschil te zien bij de vervanging van twee PVC-stroken/tegels in de woonkamer. Hiervoor verwijs ik u tevens graag door naar de bijgevoegde foto's.*

*Echter heb ik in meerdere correspondenties met de storemanager van [ondernemer] van Middelburg, duidelijk aangegeven dat de kans zeer groot is dat er kleurverschil zal zijn bij het vervangen van de drie PVC-stroken/tegels. Zoals u in de correspondentie terug kan lezen, is dit naar mijn gevoel als het ware genegeerd en hebben ze hier weinig mee gedaan. De verschillende correspondentie zal ik tevens toevoegen in de bijlagen.*

*Graag zou ik u willen vragen om de foto's en correspondentie in bijgevoegde bijlagen door te nemen en te bekijken. U kunt hoogstwaarschijnlijk wel begrijpen dat ik niet blij ben met het resultaat van de herstelwerkzaamheden.”*

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

*“Graag zou ik willen dat [ondernemer] de twee PVC-stroken/tegels worden vervangen in de woonkamer. De twee PVC-stroken/tegels hebben een duidelijk kleurverschil met de andere PVC-stroken/tegels in mijn woonkamer. De keuze van de twee PVC-stroken/tegels laat ik geheel over aan [ondernemer].*

*Daarnaast zou ik graag willen dat het kitwerk opnieuw wordt gedaan met de kleur die ik reeds zelf heb gekozen. Hierbij zou ik willen dat [ondernemer] eerst de oude kitwerk verwijdert. Het gaat hier om de transparante kit en de kitwerk gedaan op d.d. 02-03-2022.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft ten ververe onder meer het volgende aangevoerd:

*“[...] Wij hebben [consument] van tevoren herhaaldelijk verzocht om de stroken van tevoren te controleren op eventueel glans/kleurverschil.*

*Uiteindelijk heeft hij op de dag van stoffering twee stroken naar keuze bij onze stoffeerder aangeleverd. Deze stroken waren vorig jaar al in het bezit van [consument].*

*Op 2 maart jongstleden heeft onze stoffeerder de beloofde herstelwerkzaamheden uitgevoerd in het bijzijn van zowel [consument] alsmede van één van onze winkelmedewerkers. Zoals afgesproken zijn de twee pvc-stroken netjes vervangen. Tevens hebben we de naden tussen het pvc en de vier grote raamkozijnen (tot aan de vloer) afgewerkt met kit.*

*[Consument] vertelde onze stoffeerder dat er behalve de vier kozijnen, ook nog andere delen afgewerkt moesten worden met dezelfde kit. Dat had hij volgens zijn zeggen reeds besproken met de filiaalmanager. De stoffeerder heeft [consument] gewaarschuwd dat het niet mooi is om over de bestaande transparante kit heen te werken. Maar [consument] wilde het toch graag zo gedaan hebben. Met deze informatie in het achterhoofd hebbende, is onze stoffeerder zo vriendelijk geweest om op aandringen van [consument] de aangewezen punten af te werken met dezelfde kit. Na het afronden van de werkzaamheden hebben de heren samen alles nog een keer nagelopen. [Consument] ging hierna akkoord met de oplevering van de werkzaamheden.*

*Tot onze verbazing ontvangen twee weken later een e-mail van [consument] dat hij niet tevreden is. Desondanks hebben we hem toch aangeboden om ook die delen opnieuw te kitten als hij er zelf voor zorgt dat de oude kit eerst verwijderd wordt. Het is in onze beleving inmiddels een gebed zonder eind aan het worden waarbij redelijkheid en billijkheid niet meer aan de orde is. Bij dezen zien wij dan ook af van ons laatst gedane coulance voorstel en vertrouwen we op uw bijdrage in dezen.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“Deskundige is verzocht een vaktechnisch oordeel te geven over de herstelwerkzaamheden. Deskundige heeft de vloer geïnspecteerd en heeft duidelijk kunnen constateren dat de herstellende PVC-tegels 2 stuks mat van glans zijn. De rest van de vloer vertoont een duidelijke glans. In het onderzoek heeft deskundige gekeken naar de tegels die vervangen zijn, t.o.v. de eerder geleverde vloer. Hierin heeft deskundige ontdekt dat dit dezelfde tegels zijn, en er eigenlijk geen glansverschil in mag zitten. Deskundige heeft de consument gevraagd hoe deze de vloer wordt onderhouden. Hier heeft deskundige het probleem ontdekt, namelijk het onderhoud van consument is met een niet voorgeschreven product gebeurd. De consument had destijds wel het juiste product ontvangen, is ook getoond. Maar dit is niet of nauwelijks gebruikt. Vanaf begin, ongeveer tweeënhalf jaar is de vloer onderhouden met Ajax met Essentiele oliën. Dat geeft een glans over de gehele vloer. Wat betreft de vervangen tegels zijn goed gemonteerd en is geen fout materiaal. Dan het kitwerk: Dde kitlaag is een witte kit over de oude laag kitwerk. De oude kitlaag was transparant grijs, die uitstekend bij de vloer paste. Deskundige heeft dit geconstateerd door op akkoord van consument een stukje weg te krabben. Op verzoek van de consument is er een nieuwe laag kit over de oude laag gekit. Deze kitrand is op verzoek in het wit gedaan. Om een andere kleur te kitten en al het snijwerk van de pvc niet meer te willen zien, is de nieuwe kitrand breder uitgevoerd. Deskundige beoordeelt dit dan ook als goed verricht kitwerk in deze herstel situatie. Deskundige vindt dan ook de klacht op glans en kitwerk onterecht en is naar behoren uitgevoerd.*

[...]

*Is herstel technisch mogelijk? x Ja  nee*

*Zo ja, op welke manier? De pvc-glansgraad, kan de consument zelf herstellen, door de 2 tegels, enkel de 2 tegels te behandelen met het product wat hij gebruikt als onderhoud. Na verloop van tijd zal het glansverschil bijtrekken.*

[...]

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Werkzaamheden zijn goed uitgevoerd, onderhoud met verkeerd middel, hierdoor is de reparatie opvallend. Herstel door consument zelf.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

#### Het deskundigenrapport

1. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport naar voren gebracht dat de deskundige ten onrechte alleen op de begane grond onderzoek heeft verricht, dat het

onderzoek slechts zeer kort heeft geduurd en dat de deskundige de indruk wekte dat hij zich niet goed had ingelezen in het dossier.

2. De reactie van de consument is voorgelegd aan de deskundige, die het volgende bericht heeft geschreven:

*“ [...] ik kan goed begrijpen als een rapport in uw nadeel valt, dat u dit niet fijn vindt. Dat ik deze reactie schrijf, is dat ik er niet van gediend bent dat er gelogen wordt. Het totale onderzoek heeft een uur geduurd. Er is vooraf een gesprek geweest, waarin alle punten zijn besproken. En u de gelegenheid heeft gekregen uw verhaal te doen. Hier zijn alle punten naar voren gekomen, waarna het onderzoek is begonnen. u heeft nimmer over een bovenverdieping gesproken. Ik blijf dan ook bij mijn rapport.”*

3. De consument heeft hierop als volgt gereageerd:

*“Het is opmerkelijk dat [deskundige] zich vooral richt op een klein gedeelte van mijn reactie en op de rest geen reactie geeft. [Deskundige] reageert bijvoorbeeld niet op het gedeelte wat ik heb aan te merken over zijn bevinding over het schoonmaakmiddel wat volgens [deskundige] de oorzaak is van de glansverschil op de twee PVC-tegels.*

*In mijn reactie op het deskundigenrapport geef ik het volgende aan: “De inspectie op zich heeft niet langer dan 5 minuten geduurd.” Dit is zonder het korte gesprek wat er voorafgaand aan zijn inspectie heeft plaatsgevonden. Hierbij stelde [deskundige] mij een twee- á drietal vragen waarop ik antwoord heb gegeven. Overigens waren dit vragen die [deskundige] al had kunnen weten als hij het (volledige) dossier goed had doorgenomen. Mijn kant van het verhaal was allemaal zeer duidelijk omschreven in de bestanden die zijn geüpload via het geschillensysteem. Ik zag daarom geen noodzaak om mijn verhaal nog een keer te doen, mocht ik al dan niet hiertoe de gelegenheid voor hebben gehad. [Deskundige] liet de gehele inspectie een gehaaste indruk bij mij achter.*

*Daarnaast geeft [deskundige] aan dat het totale onderzoek een uur heeft geduurd. Ik vraag mij echt werkelijk af waarop hij dit tijdbestek heeft gebaseerd? De afspraak voor het onderzoek stond gepland op donderdag 15 september 2022 om 15:30 uur. Kort nadat [deskundige] mijn huis heeft verlaten, heb ik een notitie gemaakt. [Deskundige] is om precies te zijn om 15:28 uur begonnen aan zijn onderzoek en om 15:43 uur heeft hij mijn huis verlaten.*

*[Deskundige] geeft aan dat ik nimmer over een bovenverdieping heb gesproken. Ik heb wel dergelijk bij [deskundige] aangegeven dat er andere plekken in het huis waren waar de kit niet goed was aangebracht en zelfs is losgekomen.*

*Voor het vertrek van [deskundige] gaf hij letterlijk het volgende aan: “Ik heb genoeg gezien”. Dit terwijl de inspectie, zonder gesprek erbij, niet langer dan 5 minuten heeft geduurd en de inspectie alleen op de begane grond is geweest.”*

4. De bindend adviseur stelt vast dat beide partijen zijn uitgenodigd om bij het onderzoek aanwezig te zijn. De deskundige is op 15 september 2022 ter plaatse is geweest om, in aanwezigheid van de consument, onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van het rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk.
5. Voor zover de consument klaagt over de korte duur van het onderzoek, wordt overwogen dat - nog daargelaten dat de deskundige de door de consument gestelde duur heeft weersproken - nergens uit blijkt dat die duur afbreuk zou hebben gedaan aan de inhoud van het deskundigenrapport. Datzelfde geldt voor het vermeende niet inlezen van de zijde van de deskundige.
6. Voor zover de consument klaagt over de omvang van het onderzoek, in die zin dat de deskundige niet naar het kitwerk op de bovenverdieping heeft gekeken, wordt overwogen dat - nog daargelaten dat de deskundige ook op dit punt een andere lezing van de gang van zaken heeft gegeven - de consument niet heeft toegelicht dat dit tot een andere uitkomst van het deskundigenrapport zou hebben moeten leiden. De consument heeft niet onderbouwd dat

het kitwerk op de bovenverdieping in betekenisvolle mate verschilt van het kitwerk op de begane grond. Voorts acht de bindend adviseur van belang dat de consument bij bericht van 7 oktober 2022 in het digitale geschillensysteem uitdrukkelijk in de gelegenheid is gesteld om binnen een week te kennen te geven of hij een contra-expertise wenste te laten verrichten, als bedoeld in artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen. De consument heeft van die gelegenheid geen gebruik gemaakt

7. De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

#### De vervangen stroken

8. De deskundige heeft in het deskundigenrapport uitgelegd waar het kleurverschil tussen de al aanwezige stroken pvc enerzijds en de thans aangebrachte stroken anderzijds vandaan komt. Dit kleurverschil wordt veroorzaakt door het gebruik van een bepaald schoonmaakmiddel door de consument.
9. De consument heeft aangevoerd dat hem nooit is verteld dat hij niet met dit middel zou mogen schoonmaken, dat dit ook niet uit het etiket van het middel blijkt en dat er geen kleurverschil is op de tweede verdieping.
10. Overwogen wordt dat uit het deskundigenrapport volgt dat deze herstelwerkzaamheden goed zijn uitgevoerd en dat het juiste materiaal is gebruikt. Bovendien heeft de deskundige aangegeven dat het kleurverschil zal verdwijnen als de nieuwe stroken met hetzelfde middel worden schoongemaakt/onderhouden. De klacht is op dit punt dus ongegrond.

#### Het kitwerk

11. Uit het deskundigenrapport kan worden opgemaakt dat het kitwerk, in aanmerking genomen de gegeven situatie, goed is verricht.
12. De consument heeft aangevoerd dat de deskundige niet al het kitwerk heeft gezien, dat het kitwerk op sommige plaatsen niet netjes is uitgevoerd en dat de nieuwe kitrand niet breder uitgevoerd had hoeven worden als eerst de oude kit was verwijderd.
13. Overwogen wordt dat de consument naar aanleiding van het deskundigenrapport niet meer de daarin beschreven feitelijke gang van zaken met betrekking tot het aanbrengen van het nieuwe kitwerk heeft weersproken. Dit betekent dat de bindend adviseur uitgaat van die feitelijke gang van zaken, zodat niet kan worden geconcludeerd dat het aanbrengen van dit kitwerk over het oude kitwerk als gebrekkig herstel moet worden aangemerkt.
14. Voor zover de consument erop wijst dat de deskundige niet al het kitwerk zou hebben gezien en dat het op sommige plaatsen niet netjes is aangebracht, wordt verwezen naar het in randnummer 6 overwogene.

#### Slotsom

15. De klacht is ongegrond.
16. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

#### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

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