

Laminaatvloer niet netjes gelegd, mede door ontbreken voorinspectie

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 29 november 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan dezelfde dag 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 plaatsen van een vloeren en plinten.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“De vloer vertoont op verschillende plekken gebreken. Zo zit er op een aantal plekken veel ruimte tussen de laminaatvloer en de ondervloer, waardoor deze doorzakt. Het is in sommige gevallen zo erg, dat je bij het lopen over de vloer de lucht tussen de onderdelen heen en weer hoort gaan. Daarbij zijn ook de plinten kromgetrokken omdat deze zijn gaan werken, en te strak tegen elkaar aan zijn gaan staan. Op sommige plekken sluit de laminaatvloer niet aan bij de plint omdat deze te ruim is afgezaagd.”

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

“Ik wil dat de genoemde gebreken worden verholpen, en indien dat niet mogelijk is dan wens ik een ontbinding van de koopovereenkomst en een schadevergoeding.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Wij hebben betreffende het doorzakken video’s opgevraagd en op de video’s die wij hebben ontvangen is zichtbaar dat de vloer nog geen 2 mm doorzakt waar consument aan heeft gegeven dat deze wel 2 cm doorzakt. Wij hebben consument aangegeven dat het een laminaatvloer betreft die deze vering zou mogen hebben. Hierop heeft consument hulp ingeschakeld en de klacht bij u gemeld. Uiteraard willen wij de klachten m.b.t. de plinten herstellen en het paneel dat verkeerd gezaagd is willen wij ook graag vervangen.”

Deskundigenrapport

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

“Een zwevende vloer vertoont altijd wat beweging. Ook al zou de cementdekvloer vooraf geëgaliseerd zijn, was dit niet 100% te voorkomen geweest. Omdat er enkele plekken op de beide vloeren zijn waar de beweging in de vloer onnodig groot is had dit vooraf opgelost kunnen worden. Naar mijn mening is dit door onkunde van de legger niet gebeurd.

[...]

De klacht over de oneffenheden in de laminaatvloer zowel op de begane grond als de 1e verdieping is meer irritant dan echt slecht te noemen. Zeker met in het achterhoofd dat een zwevende vloer altijd wat beweegt. Is de klacht heel ernstig, nee, maar het is jammer en irritant te noemen zeker vanwege de plekken waar het over gaat, midden in de loop. Had het beter gekund? Ja, als de verkoper de moeite had genomen om vooraf een vloerinspectie uit te voeren en als de legger vooraf de vloer gecontroleerd had met een rei of lange waterpas.

Wat mij meer zorgen baart is dat de kwaliteit en levensduur van de vloer aangetast wordt doordat in de keuken de visgraat niet goed haaks in elkaar is geklikt, zeer waarschijnlijk veroorzaakt door een niet geheel vlakke cementdekvloer, hierdoor staan er op de kopse zijde veel koppen omhoog die op termijn (binnen enkele jaren) kaal gelopen kunnen worden. Deze schade is dan onherstelbaar. De

plinten zijn over het algemeen netjes geplaatst maar op enkele plekken ontbreken kleine hoekjes plint en platte lijst. (Zie foto 3). 1 lengte plint is los gekomen omdat de plint uitgezet is wat zeer waarschijnlijk door resterend bouwvocht is veroorzaakt. De plint is 2 mm in lengte uitgezet, wat dit onderbouwd.

Mijn algehele indruk is dat deze vloer en de plinten zorgvuldiger gelegd hadden kunnen/moeten worden waardoor er geen spleten en kieren (zie foto 2) zichtbaar waren geweest. Tijdsdruk en onkunde van de legger spelen hier waarschijnlijk parten.

[...]

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Vloer geheel verwijderen, nat egaliseren en terugplaatsen, echter is dat geen garantie dat er dan geen enkele oneffenheid meer voelbaar is.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 29 november 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan 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.

2. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport, voor zover hier van belang, het volgende geschreven:

“Uit het rapport van de deskundige blijkt dat de vloer op de aangewezen plekken veert. Hoewel de deskundige dit meer ‘irritant’ dan ‘slecht’ noemt ondervinden wij wel degelijk hinder van de vering. Daarbij is het gevolg van de vering ook dat de vloer een zeer ernstige verkorting van de levensduur heeft in de keuken. Verder wil ik nog opmerkingen dat er slechts twee foto’s zijn opgenomen in het rapport van de onzorgvuldigheden, maar dat er wel degelijk meer plekken zijn waar de vloer niet goed gelegd is.

Volgens mij spreekt het rapport verder voor zich; de vloer is ondeskundig en slordig gelegd.”

3. De ondernemer heeft, voor zover hier van belang, de volgende reactie geplaatst:

“In het rapport lezen wij dat er ook op de eerste etage is gekeken naar problemen. Cliënt heeft ons destijds per mail aangegeven dat er op de eerste etage geen problemen waren. Op zich is dit natuurlijk niet erg. Als er een terecht probleem is dan dient dit natuurlijk opgepakt te worden. Wij willen hierbij alleen aangeven dat cliënt ons gemaild heeft dat er op deze etage geen problemen zouden zijn.

Mocht cliënt dit wel gemeld hebben en hebben wij dit over het hoofd hebben gezien, dan trekken wij bovenstaande opmerking uiteraard weer in.

Zoals in eerdere communicatie al aangegeven willen wij de klacht van cliënt graag oplossen. Wij stellen voor om de vloer, waar nodig, op te nemen zodat cliënt zijn vloer kan egaliseren. Als dit gebeurd is zullen wij de vloer weer terugplaatsen.”

4. De consument heeft tot slot als volgt gereageerd:

“De voorgestelde oplossing van [ondernemer] is wat mij betreft onacceptabel. Als consument beschik ik niet over de kennis die nodig is om een vloer te egaliseren. Het gebrek vloeit voort uit de nalatigheid van [ondernemer] om de situatie vooraf te beoordelen en tijdens het leggen de benodigde maatregelen zoals lokale oneffenheden in de vloer te egaliseren.

Nu uit het rapport blijkt dat de vloer op diverse plekken gebreken vertoont stel ik de volgende oplossing voor;

1. *De vloer wordt op de benodigde plekken opgenomen, geëgaliseerd en teruggeplaatst door [ondernemer].*
2. *Te kort gezaagde planken op diverse plekken worden vervangen.*
3. *Plinten die van de muur afgekomen zijn worden opnieuw en correct geplaatst.*
4. *Kosten gemaakt voor de procedure bij UitgesprokenZaak.nl worden vergoed door [ondernemer].”*
5. Naar het oordeel van de bindend adviseur kan uit het deskundigenrapport, zoals hierboven weergegeven, worden opgemaakt dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen.
6. De ondernemer heeft naar voren gebracht dat de consument eerder te kennen heeft gegeven dat er op de eerste verdieping geen problemen waren. De bindend adviseur constateert dat de consument bij e-mail van 18 mei 2022 aan de ondernemer inderdaad heeft geschreven dat op de eerste verdieping geen speling op de vloer zat. Bij het inleidend formulier in deze procedure heeft de consument zijn klacht echter niet beperkt tot de begane grond. Bovendien hebben de bevindingen van de deskundige niet alleen betrekking op de begane grond, maar ook op de eerste verdieping. De bindend adviseur begrijpt voorts uit de reactie van de ondernemer dat hij zich er, indien er daadwerkelijk een probleem is op de eerste verdieping, niet tegen verzet dat hij ook op dat punt herstelwerkzaamheden zal moeten verrichten. De bindend adviseur zal daarom de ondernemer opdragen om - conform deskundigenrapport - herstelwerkzaamheden te verrichten op de begane grond en de eerste verdieping.
7. Wat betreft het egaliseren wordt overwogen dat de ondernemer deze werkzaamheden moet (laten) uitvoeren, omdat deze onderdeel uitmaken van de herstelwerkzaamheden. Dit betekent echter niet dat de kosten van het egaliseren ook geheel voor rekening van de ondernemer behoren te komen, want het egaliseren maakte geen onderdeel uit van de oorspronkelijk geoffreerde werkzaamheden. De bindend adviseur acht het redelijk dat de kosten van het egaliseren 50/50 worden verdeeld tussen de consument en de ondernemer. De ondernemer dient de kosten van het egaliseren te verantwoorden en deze kosten dienen marktconform te zijn.
8. Gelet op de uitkomst van de zaak dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld van € 250,00 te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: vloer geheel verwijderen, nat egaliseren en terugplaatsen (zie deskundigenrapport).
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
- Alle aan de werkzaamheden gerelateerde kosten komen voor rekening van de ondernemer, behoudens de kosten van het egaliseren. De kosten van het egaliseren worden 50/50 verdeeld tussen de consument en de ondernemer, zoals hierboven vermeld.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,00 aan de consument wegens de kosten van behandeling van dit geschil.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 januari 2023,