

Herstel vloer leidt niet tot gewenst resultaat: schadevergoeding

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 10 januari 2023 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 11 januari 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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

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

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft het leveren en leggen van een vloer.

Standpunt consument

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

“Volgens advies bij aanschaf laten leggen. Gelijk bleek de vloer te golven. Daarna zijn er allerlei noodgrepen geadviseerd die niet het gewenste resultaat hebben gehad en (deels) door de kopers moest worden betaald. Resultaat is dat er een luchtbevochtiger is aangeschaft die niet bijdraagt aan oplossing (en dit kan ook nooit een oplossing geweest zijn, discutabel advies). De vloer is er uitgehaald en dit heeft de randen beschadigd, om die beschadigingen (zichtbaar op bijna gehele oppervlak) te herstellen is de vloer gelakt en geschuurd (kosten berekend!) en deze lak bleek ongeschikt en dus gelijk veel krassen en loslatende laklaag. Aanbod gekregen om vloer weer te schuren en lakken, dit echter afgewezen omdat de vloer nu zoveel behandelingen heeft gehad dat er van de te verwachten nieuwstaat en kwaliteit geen sprake meer is. Voor korte en lange termijn geen vertrouwen meer in de kwaliteit van de uitgezochte vloer. Eis: nieuwe vloer zoals in offerte was overeengekomen.”

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

“Vloer geplaatst zoals in de koopovereenkomst staat. D.w.z. nieuwstaat, terugname luchtbevochtiger en restitutie extra betaalde kosten boven offerte (1039 euro).”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft verweer gevoerd. Er zijn diverse keren herstelwerkzaamheden verricht. Bij de laatste werkzaamheden is een verkeerde lak gebruikt, die niet op de fabriekslak hechtte. Aangeboden is dit kosteloos te verhelpen, door de vloer compleet te schuren. De consument ging hiermee niet akkoord.

Deskundigenrapport

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

“Tijdens het onderzoek is door deskundige waargenomen dat er vanuit de ondergrond een welving aanwezig is. Deze welving is niet ongebruikelijk in bestaande bouw, maar omdat de vloer in eerste instantie zwevend is gelegd en om reden van vering is herlegd, lijkt de waargenomen welving een indicatie te zijn waarom de eerder zwevend gelegde vloer te veel veerde. Deskundige heeft de zwevend gelegde vloer niet gezien en kan derhalve niet met zekerheid stellen dat de welving in de ondergrond de (hoofd)oorzaak is geweest van de eerder ontstane vering. Deskundige heeft tijdens het onderzoek aan aanwezige ondernemer gevraagd wat de reden was dat de vloer eerst zwevend is gelegd en daarna is herlegd met vaste verlijming aan de ondergrond. De reden is volgens ondernemer dat de vering in de parketvloer volgens hen veroorzaakt zou zijn door de lage luchtvochtigheid tijdens het leggen. Dit is door de vloerlegger destijds opgemeten, waardoor aansluitend een advies aan de consument is gegeven om een luchtbevochtiger aan te schaffen. Deze bevochtiger is uiteindelijk door de ondernemer aan de consument verkocht.

Deskundige is tijdens het leggen niet aanwezig geweest en heeft ook de zwevende vloer niet kunnen beoordelen.

Echter, als de vering zodanig erg was dat besloten moest worden om de vloer te herleggen en vast te lijmen aan de ondergrond, dan zou de huidige staat van de parketvloer daar tekenen van moeten hebben.

Deze zou dan namelijk extreem gereageerd hebben op de droge omgeving, dat er tijdens het onderzoek allerlei krimpkenmerken aanwezig zouden moeten zijn.

Tijdens het onderzoek heeft deskundige geen zaken kunnen waarnemen die een gevolg zouden kunnen zijn geweest van extreme werking (krimp).

Het bovenstaande is van belang, daar de consument voor het herleggen van de vloer extra kosten heeft moeten maken, namelijk de lijm om het vast te lijmen en een bedrag voor het polijsten/lakken van de vloer.

Deskundige is van mening dat technisch gezien een zwevende parketvloer hoe dan ook flink zou moeten veren gezien de aanwezigheid van de flinke welving in de ondergrond.

Tevens betwijfelt deskundige de uitleg dat het herleggen van de vloer noodzakelijk was omdat het hout onder invloed van de lage luchtvochtigheid tijdens het leggen zo extreem was gaan werken: tenslotte dient men de vloer dan niet te verwerken.

De huidige situatie:

- een parketvloer die met een welving in de ondergrond meegaat

- de aangebrachte laklaag is aan het onthechten

- hier en daar zijn wat kopse naadjes aanwezig met een breedte van maximaal 0,15 mm.

- bij enkele kopse kanten is een klein niveauverschil aanwezig.

Deskundige heeft de huidige staat beoordeeld en is van mening dat herstel zeer goed mogelijk is door de vloer te schuren en te lakken.

Het vervangen van de vloer is niet nodig en is tevens af te raden omdat het verwijderen van een gelijmde vloer veel gevolgschade teweeg kan brengen, zoals het ernstig beschadigen van de ondergrond.”

Over mogelijk herstel heeft de deskundige geschreven:

“Het schuren van de vloer en deze opnieuw voorzien van laklagen. De afdekplinten dienen vervangen te worden. Of het verloopprofiel vervangen moet worden is niet zeker; wellicht is deze herbruikbaar. Enkele naadjes kunnen na het schuren en voor het lakken worden gedicht.

Het schuren van de vloer zal moeten zorgen voor het verwijderen van de lak en het lichtelijk opschuren van de houtlaag: hierdoor zullen tevens enkele kopse niveauverschillen worden verwijderd. Het schuren zal op deze wijze nauwelijks/geen afbreuk doen aan de levensduur van de vloer, omdat er nauwelijks hout afgeschuurd zal worden.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 10 januari 2023 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 van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier voorts 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. Nadat het deskundigenrapport is uitgebracht hebben nog twee schriftelijke rondes plaatsgevonden. Hieruit is de bindend adviseur gebleken dat partijen geen vertrouwen meer hebben in elkaar en dat de ondernemer een financiële afwikkeling voorstaat. De bindend adviseur acht daarom een financiële afwikkeling van het geschil aangewezen.
3. Uit het deskundigenrapport blijkt dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. Dit had de ondernemer eerder overigens ook al erkend. Wat betreft het bedrag dat de ondernemer aan de consument dient te vergoeden om herstelwerk te doen plaatsvinden sluit de bindend adviseur aan bij het door de deskundige genoemde – en door partijen niet bestreden – bedrag wegens herstelwerkzaamheden van € 1.270,-.
4. De consument heeft verder een bedrag van € 1.089,- gevraagd in verband met de extra kosten die hij heeft moeten maken, bovenop de in de overeenkomst afgesproken som.

Geconstateerd wordt dat het hier gaat om de kosten voor het aanschaffen van een luchtbevochtiger (€ 389,-), het verlijmen (€ 500,-) en het schuren en lakken van de vloer (€ 150,-), zoals toegelicht in de e-mail van de consument aan de ondernemer van 2 mei 2022. Op basis van het deskundigenrapport acht de bindend adviseur voldoende aannemelijk dat de consument deze kosten heeft moeten maken wegens tekortschieten aan de zijde van de ondernemer. Voor zover de ondernemer het deskundigenrapport op dit punt betwist, wordt daaraan voorbijgegaan onder verwijzing naar het in randnummer 1 overwogene. De ondernemer dient het bedrag van € 1.089,- aan de consument te vergoeden, waarbij de consument gehouden is de luchtbevochtiger te retourneren aan de ondernemer.

5. Gezien de uitkomst van deze procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld van € 250,- te vergoeden.
6. In totaal is de ondernemer derhalve een bedrag van € 2.559,- aan de consument verschuldigd (€ 1.270,- + € 1.039,- + € 250,-).

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 2.559,- aan de consument.
- De consument retourneert binnen 6 weken na heden de luchtbevochtiger aan de ondernemer.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 februari 2023,