

Dikkere vloer dan overeengekomen moet worden vervangen

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 23 januari 2022.

Inhoud overeenkomst: Het leveren en plaatsen van 125 m² eiken 1 bis visgraatdelen 6x30x 1-cm dikte, inclusief zaagverlies. Compleet afgewerkt met een staande plint type modern ral 90L0 70l90hoog x 1-5 mm dikte,.

De levering en plaatsing vond plaats 25 en 26 juli 2022.

De klacht is op 27 juli 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De ondernemer heeft zonder overleg een verkeerde houten vloer gelegd op de begane grond van onze nieuwbouwwoning (de vloer op de 1ste verdieping is wel goed, conform de offerte). De vloer komt op de volgende punten niet overeen met de offerte:

- 1) De vloer is dikker dan we overeengekomen waren (18 mm i.p.v. 10 mm).
- 2) De vloer is niet van dezelfde '1-bis' sortering/uitvoering zoals op de 1ste verdieping, maar het betreft een uitvoering met meer noesten in het hout.
- 3) De vloer niet overal volledig massief, in meerdere plankjes is nog een groef aanwezig (de plankjes lijken te zijn gemaakt door grotere planken met mes-en-groef te verzagen).

Op zaterdag 30 juli 2022 hebben we in een telefoongesprek met de ondernemer mondeling aangegeven dat de vloer vervangen moest worden. Daar stemde de ondernemer mondeling mee in en we kwamen overeen dat dat op een nader te bepalen moment in oktober of november 2022 zou gaan gebeuren. Om te voorkomen dat de nog te plaatsen keuken op de te hoge vloer geplaatst zou worden, hebben we op zondag 31 oktober 2022 afgesproken dat hij de vloer in de keuken, een dag later op maandag 1 augustus 2022, er alvast uit zou halen. Dat heeft hij op 1 augustus 2022 ook gedaan.

Op 31 augustus 2022 hebben we voorgesteld dat hij in de week van zondag 16 t/m zaterdag 22 oktober 2022 zou komen om de vloer te vervangen. En op donderdag 1 september 2022 heeft hij dat mondeling bevestigd, waarbij ik meteen gevraagd heb of hij dat via een app-bericht zou kunnen bevestigen. Dat heeft hij toen niet gedaan en sindsdien heeft hij helemaal niet meer gereageerd op al onze contactpogingen. De ondernemer is nooit komen opdagen om de vloer te vervangen. Onze nieuwbouwwoning is uitgerust met een warmtepomp met daarbij een lage-temperatuurvloerverwarming. Een dikke houten vloer zal de werking van deze warmtepomp-lage-temperatuurvloerverwarming negatief beïnvloeden en dat is een risico dat we niet willen lopen. Daarnaast zorgt de aanwezigheid van de groeven in meerdere plankjes ervoor dat de vloer relatief weinig geschuurd kan worden voordat er gaten in de vloer ontstaan.

De consument eist dat de ondernemer zijn afspraak nakomt en op korte termijn de vloer vervangt door een vloer die wel voldoet aan de specificaties zoals overeengekomen. Een alternatieve oplossing zou kunnen zijn dat de vloer door een andere partij wordt vervangen en dat de ondernemer de kosten daarvoor volledig vergoedt.

Standpunt ondernemer

Voorafgaand aan het deskundigenrapport heeft de ondernemer geen standpunt ingenomen. Naar aanleiding van het deskundigenrapport heeft de ondernemer het volgende laten weten;

Graag wil ik er op wijzen dat, zoals uw deskundige aangeeft in haar rapport het overgrote deel van de vloer wel conform 1 bis selectie is en rond de 20 stuks deze selectie niet hebben. De vloerdelen zijn geschaafd op 18,3 mm. Nadat de vloer gelegd is, is deze gestopt en kruislings geschuurd met p40 waarna opgebouwd naar p60 en p100. Hierdoor zal de vloerdikte uiteindelijk rond de 17,5 mm kunnen eindigen. De betreffende afwijkende maten zijn vooraf bij het leveren van de vloer besproken en goedgekeurd door de bewoner. Geen enkele vloerenlegger start met leggen voordat de klant het product heeft gezien en goedgekeurd, ik ook niet.

Ik heb de consument nooit gezegd of aangegeven de vloer te vervangen (is nooit bevestigd), ik zou delen vervangen deze die hij niet mooi achtte, of niet volledig aan het 1 bis selectie zouden voldoen. Daar was ik het mee eens en stelde voor die delen te vervangen die niet in de selectie thuis hoorden. Zoals al eerder beschreven is de consument uiteindelijk akkoord gegaan met een korting van ruim 1800 euro.

Ik wil dan ook graag de situatie oplossen door:

1. die delen te vervangen deze die niet conform 1 bis selectie zijn (dat wat Claudia aangeeft) te vervangen door juiste selectie en de rand bij de keuken of door te leggen in visgraat of een band eromheen te leggen, of
2. het bedrag van de vloer beneden woonkamer/hal in zijn geheel terug te betalen conform offerte, dat betekent 59m² x 100 euro minus de al gegeven korting en kosten van de staande plinten.

Deskundigenrapportage

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

De geleverde en gelegde vloer is niet conform hetgeen door consument is besteld, de breedte, dikte en lengte wijken af van hetgeen in de offerte overeengekomen is. Tevens is de houtselectie anders dan de vloer op de 1ste etage en voldoet de houtselectie niet aan de omschrijving op de offerte 1 Bis. Een 1 Bis selectie mag knoesten/ pitjes bevatten tot 1 cm. In de vloer op de begane grond zijn veel stroken verwerkt met een afwijkende knoestgrootte

De vloer is te dik voor het vloerverwarmingssysteem dat in de woning is geïnstalleerd. Dit is een laagtemperatuur vloerverwarming welke vereist dat de dikte van een houten vloer die erop gelegd gaat worden niet dikker mag zijn dan 10 mm. Dit is een harde eis van de bouwer/ installateur van de vloerverwarming. Dit gegeven maakt dat de vloer in zijn geheel uitgebroken moet worden en vervangen voor een nieuwe.

De vloer zal in zijn geheel uitgebroken moeten worden, hiermee beschadigt de egaline. Na het verwijderen van de vloer dient de dekvloer hersteld te worden door opnieuw te egaliseren. Vervolgens kan de Eiken 10 mm dikke plaquettesvloer, die in eerste instantie besteld was, alsnog gemonteerd worden. Na montage dient de vloer in zijn geheel geschuurd te worden en afgewerkt te worden met Rubio naturel. Na droging dient de randafwerking geplaatst te worden met MDF plinten Ral 9010, 7/9 cm hoog.

Met het herstellen van de vloer zijn de volgende kosten gemoeid:

59 m ² vast verlijmdde vloer uitbreken en afvoeren	á € 37,50 per m ²	€ 2.212,50
59 m ² Vloer egaliseren nadat deze uitgebroken is	á € 17,50 per m ²	€ 1.032,50
68 m ² Eiken Plaquettes exquisit/ 1 BIS 6 cm x 30 cm x 10 mm	á € 69,95 per m ²	€ 4.756,60
102 KG lijm tbv vaste verlijming op de dekvloer (1,5 kg/m ²)	á € 8,95 per kg	€ 912,90
59 m ² Nieuw gemonteerde vloer schuren, afstoppen	á € 19,50 per m ²	€ 1.150,50
59 m ² Vloer afwerken met een naturel olie	á € 7,50 per m ²	€ 442,50
33,6 m ¹ MDF plint 15 x 90 mm	á € 7,95 per m ¹	€ 267,12
33,6 m ¹ Montage MDF plint	á € 3,95 per m ¹	€ 132,72
3 x tube high tack kit tbv montage plint	á € 12,50 per stuk	€ 37,50

Totaal incl. 21% btw, gewaardeerd tegen consumenten verkoopprijzen € 10.944,84

Overwegingen en beoordeling

Vast staat dat de vloer die op de benedenverdieping is gelegd aanzienlijk dikker is dan de overeengekomen vloer. Overeengekomen is een vloer van 1 cm, terwijl geleverd en geplaatst is een vloer van minstens 1,75 cm. Dit laatste stelt de ondernemer immers zelf. Het geleverde product is dus niet in overeenstemming met hetgeen is gekocht.

Er is nu een aantal vragen die beantwoord moeten worden.

Ten eerste de vraag of het onredelijk is de gehele vloer te (laten) vervangen.

De consument stelt dat de dikte van de vloer de werking van de warmtepomp/lage temperatuur vloerverwarming negatief zal beïnvloeden.

Dat een houten vloer in combinatie met vloerverwarming niet dikker mag zijn dan 2,2 cm, zoals de ondernemer stelt, moge zo zijn, maar, zoals ook de ondernemer schrijft, is een dunner vloer efficiënter in het kader van verwarming en koeling. Daarbij merkt de deskundige in haar rapportage op dat de geringe dikte van het hout een voorwaarde is van de installateur van de vloerverwarming, hetgeen door de ondernemer niet is betwist.

Omdat de dikte van het hout de werking van de vloerverwarming negatief beïnvloedt, is het niet onredelijk de gehele vloer van de benedenverdieping te (laten) vervangen.

De vraag in hoeverre de vloer geheel of gedeeltelijk moet worden vervangen omdat een aantal planken niet aan de selectie 1 bis voldoen en omdat mogelijk een aantal planken niet massief is, hoeft daarmee niet meer te worden beantwoord.

De tweede vraag is of, zoals de ondernemer stelt, de consument akkoord is gegaan met de vloer voordat de ondernemer begon met leggen.

In de nu (nog) geldende legvoorschriften staat als vereiste: 'C 8010 COMMUNICATIE: Ga samen met de klant na of de kleur en kenmerken, zoals het afgesproken legpatroon, kloppen met de bestelling en laat de klant tekenen voor goede ontvangst.' Niet is gesteld of gebleken dat de consument heeft getekend voor goede ontvangst. Het ontbreken van dit bewijsstuk komt voor risico van de ondernemer. De bindend adviseur volgt daarom de lezing van de consument waaruit blijkt dat hem geen goedkeuring is gevraagd.

Verder is op de bovenverdieping wel het juiste hout gelegd. Niet is gesteld of gebleken dat de ondernemer de consument erop heeft gewezen dat sprake is van twee soorten hout, hetgeen het nog onwaarschijnlijker maakt dat de ondernemer van de consument toestemming heeft gekregen voor de benedenverdieping het niet bestelde hout te gebruiken.

Daarbij komt dat de ondernemer tevens stelt dat de consument heeft ingestemd met een schadevergoeding van ruim € 1.800,00. Indien de consument akkoord is gegaan met het gebruikte hout, waarom zou dan de ondernemer nog een schadevergoeding aanbieden?

Daarmee komen we bij de derde vraag die beantwoord moet worden, namelijk of de consument heeft ingestemd met een schadevergoeding ter beëindiging van het geschil.

Op de factuur dd. 02-08-2022 wordt een bedrag van € 1893,90 in mindering gebracht met als omschrijving: 'zoals afgesproken'.

De consument stelt (in het vragenformulier) dat hij nog een bedrag van € 1893,90 moet betalen. Dit bedrag is in depot bij de stichting betaald. Tevens stelt de consument dat de ondernemer aanvankelijk een bedrag als schadevergoeding heeft aangeboden, maar dat uiteindelijk is overeengekomen dat de ondernemer de vloer zou vervangen.

De consument heeft overgelegd print-screens van appjes die hij de ondernemer heeft gestuurd.

Op 31 augustus 2022 schrijft de consument (kort weergegeven): 'We zijn aan het puzzelen welke week oktober het beste uit zou komen. (...) Moeten nog met verhuisservice kortsluiten. Zorg jij zelf voor het hout? Ben jij of de leverancier verzekerd voor de bijkomende kosten die we hebben van huizing begane grond?'

Gevolgd door een appje op 9 september 2022 met het verzoek het voorgaande te bevestigen.

Op 17 september 2022 vraagt de consument of de ondernemer wil bevestigen dat hij van zondag 16 oktober tot 22 oktober de beneden vloer komt vervangen, gevolgd door nog een appje op 27 september en twee e-mails op 29 september en 11 oktober 2022.

Uiteindelijk heeft de consument de ondernemer bij brief van 26 oktober 2022 in gebreke gesteld en hem in de gelegenheid gesteld de vloer binnen twee maanden te herstellen. Op geen van deze berichten heeft de ondernemer gereageerd. Omdat de ondernemer in het geheel niet heeft gereageerd en nooit heeft gesteld dat overeenstemming was bereikt over een schadevergoeding tegen finale kwijting, acht de bindend adviseur het hoogst onwaarschijnlijk dat een dergelijke overeenstemming tot stand is gekomen. Voor zover dit echter wel zo zou zijn heeft de ondernemer, door hier nooit een beroep op te doen, zijn recht verwerkt om dit op een laat moment in deze procedure alsnog te doen.

De tekst bij de creditering van de legkosten is overigens onvoldoende concreet om hier enige conclusie aan te kunnen verbinden en past evengoed in het verhaal van de consument dat dit pas betaald zou hoeven worden nadat de vloer na tevredenheid opnieuw was gelegd.

Gelet op al het voorgaande, in onderling verband gezien, is de bindend adviseur van oordeel dat de klacht gegrond is en dat de gehele benedenvloer vervangen moet worden.

Nu de ondernemer hiertoe niet is over gegaan, ook niet na door de consument in gebreke te zijn gesteld, ziet de bindend adviseur geen reden om de ondernemer in de gelegenheid te stellen tot vervanging over te gaan, maar zal de ondernemer worden veroordeeld tot het betalen van schadevergoeding ter hoogte van de kosten voor vervanging van de vloer.

De deskundige beraamt deze kosten op € 10.944,84.

De consument en de ondernemer menen dat in deze kostenraming de kosten voor het leggen zijn vergeten. In de offerte van de ondernemer zijn de kosten voor het leggen van de beneden vloer opgenomen voor € 1893,90. Dit bedrag is door de consument in depot betaald en zal aan hem worden terugbetaald. Een bedrag voor het leggen zal daarom niet worden toegevoegd aan de te betalen schadevergoeding.

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 10.944,84.

Het door de consument in depot betaalde bedrag van € 1893,90 zal aan hem worden terugbetaald.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument.

Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 maart 2023,