

Onvoldoende verlijming gerenoveerde vloer niet te voorzien voor ondernemer

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]

Gemachtigde consument: [gemachtigde consument]

Organisatie gemachtigde consument: [organisatie gemachtigde consument]

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats]

Gemachtigde ondernemer: [gemachtigde ondernemer]

Organisatie gemachtigde ondernemer: [organisatie gemachtigde ondernemer]

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. Op 15 september 2022 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op 21 september 2022 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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

In de tussen partijen gesloten overeenkomst van 1 juli 2021 is ten aanzien van de door de ondernemer uit te voeren werkzaamheden het volgende vermeld:

“Zoals met u overeengekomen factureren wij u voor het uithalen van de beschadigde delen beuken tapis incl. ondervloer, incl. afvoer.

Aanhelen van nieuwe spaanplaat en beuken tapis str

Dan gehele vloer 50 m² schuren, drevelen en voegen en 3 maal aflakken. (...)”

Deze werkzaamheden zijn tussen partijen overeengekomen tegen een door de consument te betalen bedrag van € 3.540,00. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Na herstel van de vloer is de vloer over de gehele lengte en breedte gaan werken. Er zijn voegen ontstaan en stroken trekken krom. Na het schuren is er wel gedreveld maar zijn naden niet gevoegd. Er is lak op waterbasis gebruikt. Volgens een expert is lijmlaag losgekomen en daar waar voegen waren de beuken stroken gaan werken.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier, voor zover relevant, als volgt geantwoord:

“De ondernemer heeft door onjuist herstel schade aan de vloer aangebracht. Ik stel hem aansprakelijk voor herstel dan wel vervanging van de gehele vloer.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Nadat de consument de klacht had gemeld is [medewerker] namens [ondernemer] op 4 februari 2022 ter plekke bij consument langs geweest om de klacht te inspecteren en de bevindingen zijn op 8 februari 2022 per mail van [ondernemer] aan consument meegedeeld. [Ondernemer] heeft geconstateerd dat:

** De vloer ligt te krimpen*

** Het is te droog in huis en ook op de plaatsen waar de leidingen van de verwarming lopen.*

** Dit valt niet onder onze garantie, zoals met u besproken.*

** Het is verstandig om de luchtvochtigheid in huis op peil te houden.*

Oplossing aangeboden: We kunnen eventueel een luchtbevochtiger aan u leveren, mocht u dit willen.

Consument reageert per mail vervolgens op 14 februari dat er in de week van 24 februari een second opinion door erkende houten vloeren inspecteur plaats vindt. [Ondernemer] verzoekt per mail op 18 februari om bij dat bezoek van de inspecteur te willen zijn. [Ondernemer] wordt niet uitgenodigd daarvoor. [Ondernemer] ontvangt ook niet het inspectierapport van de inspecteur. Op 25 maart schrijft consument dat hij in beroep zal gaan. Op 29 maart verzoekt [ondernemer] aan consument om inzage in het rapport van de inspecteur om de bevindingen te bekijken en hierop te kunnen reageren. De klacht wordt vooralsnog afgewezen. (...).”

En:

“De klacht is afgewezen omdat het niet onder garantie valt. De schade is niet ontstaan door onjuist herstel van de vloer dat is namelijk goed gedaan. De klacht is te wijten aan krimpen van de vloer omdat het te droog is en met name waar leidingen lopen. Consument schrijft zelf ook bij de klacht dat volgens expert lijmlaag is losgekomen. Die klacht is bij een deel van de vloer in de woonkamer waar geen waterschade was en die niet opnieuw in lijmlaag door [ondernemer] is gezet. De waterschade was bij de keukenvloer en daar is nieuwe vloer en lijm gebruikt maar dat is nog steeds goed.”

Deskundigenrapportage

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

(...)

2b Situering klachten

(...)

Toelichting: vloerdelen zijn gaan opstaan, na de schuurbehandeling.

(...)

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

In de woonkamer-keuken en hal ligt een beuken tapis vloer. Dit is een vloer met een dikte van 6 mm, gelijmd en vernageld aan een spaanplaat ondergrond. In de keuken is een waterschade ontstaan. Deze waterschade is keurig gerepareerd. Om geen kleurverschillen te krijgen en de reparatie in het geheel van de bestaande vloer te laten opgaan, moet de vloer ook altijd geschuurd worden. De vloer was in het verleden afgewerkt met een oplosmiddel houdende lak, ook wel PU-lak genoemd. Deze lakken zijn door de overheid verboden langer te gebruiken. Hiervoor zijn in de plaats gekomen, lakken op waterbasis. De klacht die naar voren is gekomen, (opstaande randen) is 2-ledig. 1: er heeft onvoldoende luchtbevochtiging plaatsgevonden in de periode tussen het schuren september 2021 en de klacht rond maart 2022. Juist in de periode winter is de luchtvochtigheid erg laag, en is bevochtigen doormiddel van een luchtbevochtigingsapparaat aanbevolen. 2: De oude laklaag was een PU-lak, hierin zit geen water verwerkt. De grootste oorzaak heeft te maken, dat de vloer in de tijd dat deze is gelegd, op de plaatsen waar deze nu omhoog krult, onvoldoende is verlijmd. Als deze wordt gelakt met PU-lak, geeft dat geen klachten, maar zodra je deze gaat aflakken met water gedragen lak geeft dat werking op het hout. Dit samen met in 1 omschreven, zal de vloer altijd opkrullen. Bij wel voldoende luchtbevochtiging zal dit minder zijn, maar had het uiteindelijk niet voorkomen kunnen worden. Conclusie: zowel de ondernemer als de consument kunnen hier niets aan doen. De vloer is een oudere vloer die er al jaren in ligt en de gebreken later naar boven komen.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 15 september 2022 ter plaatse is geweest om de vloer te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (vergelijk artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Het standpunt van de consument

2. In reactie op de inhoud van het deskundigenrapport heeft de consument opgemerkt dat de ondernemer hem niet op de hoogte heeft gesteld van de mogelijke gevolgen van het gebruik van lak op waterbasis (in plaats van PU-lak) voor de vloer. Er is slechts aangegeven dat de vloer geschuurd en gelakt zou gaan worden. Daarnaast voert de consument aan dat hij evenmin is gewaarschuwd voor de in dat geval noodzakelijke extra luchtbevochtiging. Dat is pas achteraf, nadat de klachten zijn gemeld, door de ondernemer kenbaar gemaakt. De consument stelt zich daarom op het standpunt dat

de ondernemer haar waarschuwingsplicht heeft geschonden, waardoor hij schade lijdt en meer herstelkosten moeten worden gemaakt om de vloer in goede staat te krijgen en de nieuwe problemen op te kunnen lossen. Bij voldoende luchtbevochtiging zouden deze problemen minder zijn geweest en hadden deze mogelijk zelfs voorkomen kunnen worden, aldus de consument.

Het standpunt van de ondernemer

3. De ondernemer voert daartegen aan dat zij het eens is met de deskundige dat haar ten aanzien van de oorzaak van de klacht van de consument geen verwijt kan worden gemaakt en dat zij daarom niet aansprakelijk is. Uit het deskundigenrapport volgt dat de klacht/schade is ontstaan, omdat sprake was van onvoldoende verlijming van de vloerdelen in combinatie met een te lage luchtvochtigheid. Daar komt bij dat in artikel 16 van de CBW-erkend voorwaarden is vermeld dat de ondernemer niet aansprakelijk is voor schade die ontstaat als gevolg van een te laag luchtvochtigheidspercentage. De eis van de consument moet dan ook worden afgewezen, aldus de ondernemer.

Het oordeel van de bindend adviseur

4. In de kern twisten partijen over de vraag of de ondernemer jegens de consument haar waarschuwingsplicht heeft geschonden. De bindend adviseur stelt in dit verband het volgende voorop. De overeenkomst tussen partijen betreft (mede) een overeenkomst van aanneming van werk als bedoeld in artikel 7:750 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). De gevolgen van ondeugdelijke uitvoering van het werk, die te wijten is aan gebreken of ongeschiktheid van door de aannemer gebruikte materialen komt op grond van artikel 7:760 lid 1 BW voor rekening van de aannemer. Uit artikel 7:760 lid 2 BW volgt dat, indien de ondeugdelijke uitvoering te wijten is aan gebreken of ongeschiktheid van zaken afkomstig van de opdrachtgever, daaronder begrepen de grond waarop hij een werk laat uitvoeren, de gevolgen dan voor rekening van de opdrachtgever komen, voor zover de aannemer niet zijn in artikel 7:754 BW bedoelde waarschuwingsplicht heeft geschonden of anderszins met betrekking tot deze gebreken in deskundigheid of zorgvuldigheid tekort is geschoten. Artikel 7:754 BW bepaalt, voor zover hier van belang, dat de aannemer bij het uitvoeren van de overeenkomst verplicht is de opdrachtgever te waarschuwen voor onjuistheden in de opdracht voor zover hij deze kende of redelijkerwijs behoorde te kennen en van gebreken en ongeschiktheid van zaken afkomstig van de opdrachtgever, daaronder begrepen de grond waarop de opdrachtgever een werk laat uitvoeren.

5. Tussen partijen is niet in geschil dat na uitvoering van de herstelwerkzaamheden door de ondernemer mankementen aan de vloer van de consument zijn opgetreden (de vloerdelen zijn gaan opstaan). De oorzaak daarvan is hoofdzakelijk gelegen, zo leidt de bindend adviseur af uit het deskundigenrapport, in het feit dat de vloer - in de tijd dat deze is gelegd - onvoldoende is verlijmd. Weliswaar merkt de deskundige ook op dat in de periode tussen het schuren van de vloer (september 2022) en de klacht van de consument (maart 2022) onvoldoende luchtbevochtiging heeft plaatsgevonden, maar hij merkt tegelijkertijd op dat ook in het geval van voldoende luchtbevochtiging in die periode, de klacht(en)/schade niet voorkomen had(den) kunnen worden en dat partijen daar beide niets aan kunnen doen. Anders dan de consument stelt, staat daarmee naar het oordeel van de bindend adviseur vast dat de ondeugdelijke uitvoering van het werk van de ondernemer te wijten is aan de onvoldoende verlijming van de vloerdelen (betreffende werkzaamheden die in het verleden door een derde zijn uitgevoerd). De vraag is of de ondernemer dit gebrek kende of redelijkerwijs behoorde te kennen en de consument hier daarom voor had moeten waarschuwen.

6. De bindend adviseur volgt de ondernemer in haar verweer dat zij niet wist dat de vloerdelen onvoldoende waren verlijmd als gevolg waarvan zij de consument daarop niet heeft kunnen wijzen. Verder staat vast dat de klacht/schade is ontstaan bij (een deel van) de vloer in de woonkamer waar geen sprake was van waterschade en waar dus geen vloerdelen door de ondernemer zijn vervangen. De ondernemer heeft alleen de keukenvloer gedeeltelijk vervangen en deze is - zo staat als onbetwist vast - nog steeds goed. Ook de deskundige merkt op dat de waterschade in de keuken door de ondernemer keurig is gerepareerd. De consument heeft niet gesteld en evenmin is gebleken dat de onvoldoende verlijming van de vloer op welke wijze dan ook zichtbaar/kenbaar was voor de ondernemer. Nu de consument evenmin feiten en omstandigheden heeft aangevoerd, die rechtvaardigen dat de ondernemer in dit geval de onvoldoende verlijming van de vloerdelen behoorde te kennen, kan niet gezegd worden dat de ondernemer in zoverre de op haar rustende verplichting te waarschuwen heeft geschonden. Van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de ondernemer is dan ook geen sprake.

Conclusie

7. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

8. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 2 november 2022,

Mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur