

Resterende klachten PVC-vloer niet als ernstig beoordeeld, geen ontbinding of vervanging

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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten toe te lichten en de bindend adviseur voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft het leveren en leggen van een vloer met plinten.

Een bedrag van € 3.900,00 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht als volgt verwoord:

“De vloer vertoont gebreken. Ook nadat de ondernemer zes keer (!) bij consument thuis is geweest om de vloer te herstellen, vertoont de vloer alsnog gebreken. De (laatste) herstelwerkzaamheden van 8 juli jl. zijn dan ook ondeugdelijk uitgevoerd. De gebreken zijn als volgt:

- *Kieren van 1-3 mm tussen de planken die niet zijn gevuld of wel zijn gevuld met grijs opdrogende pasta.*
- *Kieren tussen de onderkant van de plint en de vloer.*
- *[x aantal] planken waar per abuis een hoek is afgesneden, zijn gevuld met grijze kit.*
- *Er zitten nog enkele planken los.*
- *Er zit een hoogteverschil van 1-3 mm in de planken, vooral bij de borderrand.*
- *Bij de aankoop van de vloer is consument geadviseerd om de vloer met een l-floer lijmsysteem te leggen. Mocht er in de toekomst een plank beschadigen dan kan deze plank eruit worden gehaald met behulp van een hittepistool. Consument heeft daar dan ook op advies van ondernemer voor gekozen en betaald. Bij de herstelwerkzaamheden is echter gebruik gemaakt van 'normale' lijm.*
- *Bij de afwerking van de border is op veel plekken zichtbare snijschade van om en nabij 6-9 mm.”*

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

“Optie 1: Consument behoudt de vloer zoals die nu is in ruil daarvoor wordt factuur kwijtgescholden en aanbetaling terugbetaald. Indien optie 1 niet mogelijk is, optie 2: vervanging van de hele vloer zodat de vloer strookt met het voorbeeld in de winkel inclusief schadevergoeding voor o.a. verhuizing / opslag van meubels.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“De vloer was bij niet goed verlijmd bij levering. Dit is door ons erkend en hersteld. Bij gebruik van het l-floer lijmsysteem kunnen de planken losgehaald worden om eventueel te vervangen bij schade. Het is dus mogelijk om delen los te halen. Wij zijn van mening dat de vloer aan alle eisen voldoet en willen graag een onafhankelijk deskundige mening. De getoonde klachten op de foto's zijn buiten proporties uitvergroot waardoor er een vertekend beeld ontstaat. Nogmaals dring ik aan op een deskundig onafhankelijke inspectie op locatie. Extra aandacht punt is dat [consument] niet bij herstel moment aanwezig was (ook niet na afspraak via advocaat welke aandrang op een moment dat [consument] vrij van zijn werk zou zijn. Afspraak is hier speciaal voor aangepast) Wij hebben alle meubels van hun plaats gehaald en de totale vloer nagezien op eventuele gebreken. Mevrouw was wel aanwezig maar bleef boven in de woning. Na herstelwerk wilde zij niet met ons de herstel punten nalopen.”

Deskundigenrapportage

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

“Deskundige heeft de vloer grondig geïnspecteerd. Bij binnenkomst waren de gebreken (volgens consument) afgeplakt met schilderstape. Alle klachten zijn mondeling door de consument toegelicht. Bij de inspectie zag deskundige dat er een keurige vloer is gelegd. De gebreken volgens consument zijn geen gebreken naar het oordeel van de deskundige. De vloer heeft een kleine microvelling, maar langs de randen ligt een band, daar sluit de visgraat keurig aan. Maar de aansluitende stroken visgraat worden gezaagd. Dan verdwijnt de microvelling, dit is wat de consument als niet strak gelegd vindt. Samengevat geeft deskundige de vloer een ruim voldoende. Op 2 punten na. Er liggen nog 2 deeltjes los en er is een naadje tussen 1 plankje. Deskundige geeft het voorstel om de deeltjes vast te lijmen en het naadje te herstellen. Dit is vrij eenvoudig te repareren zonder er iets van terug te zien. Ondernemer geeft aan dit te willen doen, maar de consument weigert herstel. En geeft aan geen schikking te willen laten opstellen. De reden die de consument aangeeft is, ook na reparatie ontevreden te blijven. Deskundige beoordeelt de vloer na reparatie, als een zeer vakkundig gelegde vloer.

[...]

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Vloerdeeltjes vastlijmen en andere iets opschuiven.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 75,= maximaal, het is ongeveer 30 minuten werk en een beetje lijm.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 13 februari 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 het rapport 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 rapport in beginsel tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Wat de consument in reactie op het deskundigenrapport naar voren heeft gebracht kan geen afbreuk aan doen aan dat rapport. Op basis van het deskundigenrapport is de bindend adviseur van oordeel dat de door de ondernemer geleverde vloer thans voldoet, behoudens de twee door de deskundige genoemde punten. Die punten zijn echter van ondergeschikte betekenis en rechtvaardigen niet de toewijzing van de door de consument geformuleerde eisen. Wel kan de consument aanspraak maken op herstel van de bedoelde punten, conform het deskundigenrapport. De klacht is daarom gedeeltelijk gegrond.
3. Omdat de klacht gedeeltelijk gegrond is, dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld gedeeltelijk te vergoeden, tot een bedrag van € 100,00.
4. Er staat een bedrag van € 3.900,00 in depot. Zodra partijen aan de stichting hebben laten weten dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd wordt hiervan € 100,00 aan de consument overgemaakt (wegens klachtgeld) en wordt het resterende bedrag van € 3.800,00 aan de ondernemer overgemaakt, onder aftrek van door de ondernemer aan de stichting verschuldigde behandelingskosten.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer voert de werkzaamheden uit conform het deskundigenrapport. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
- Zodra partijen aan de stichting hebben laten weten dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, wordt overgemaakt:
 - ✓ € 100,00 aan de consument;
 - ✓ € 3.800,00 aan de ondernemer, onder aftrek van behandelingskosten.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 maart 2023,