

Deskundigen concluderen dat PVC-vloer netjes is gelegd

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 een door de stichting ingeschakelde deskundige ([deskundige]).

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 22 september 2021

Inhoud overeenkomst: aankoop PVC vloer, egaliseren en plaatsen met plinten, totaalprijs € 3.550,--.

Bijkomende kosten: € 285,--

De levering vond plaats op 18 november 2021.

De klacht is op 13 december 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Het bedrag van € 285,-- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument, zoals verwoord op het vragenformulier, luidt als volgt:

'Cliënten zijn niet tevreden met de vloer.'

De fermacell-platen zijn door cliënten gelegd met een isolatieondervloer. Op 18 november 2021 is de vloer gelegd nadat ze eerst voorgesmeerd hebben om de vloer vlak te krijgen. Vervolgens is er geëgaliseerd. Cliënten moesten ook na het leggen direct afrekenen. Op 13 december 2021 hebben cliënten per email kenbaar gemaakt dat ze niet tevreden zijn over de naden in de vloer, de plinten zijn op een later moment geplaatst. Deze medewerker heeft hier en daar getracht om de naden te corrigeren. Dit is helaas niet gelukt. Ook later is er nog iemand geweest, hier is het ook niet gelukt. Op blote voeten voelt de vloer niet gelijk aan.

De plinten zweven, er is ruimte tussen de vloer en de plinten. Ook is er één plint doormidden gezaagd, dat had niet hoeven. Suggestie was: 'zet er iets voor'. Cliënten willen graag een passende oplossing voor deze problemen.'

De consument eist *'herstel om tot een acceptabel resultaat te komen'*.

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer, zoals verwoord op het reactieformulier, luidt als volgt:

'Op 18 november zouden wij conform afspraak en planning de vloer egaliseren. Bij aankomst bleek de vloer na plaatsing van de vloerverwarming door cliënt zeer ongelijk te zijn en slecht geëgaliseerd. Bovendien was de vloer te vochtig om de werkzaamheden uit te kunnen voeren. Daardoor waren wij genoodzaakt de werkzaamheden uit te stellen naar 25 en 26 november. Met de klant besproken dat er extra materiaal nodig zal zijn om de vloer voldoende te kunnen egaliseren en aangegeven dat de vloer nimmer waterpas zal zijn of worden. Uit coulance niet de 2 verloren dagen á € 500,00 per dag doorberekend.

In onze uitvoeringscondities wordt duidelijk gecommuniceerd dat wij een vloer niet waterpas kunnen maken en dat de klant zorg moet dragen voor een droge en vlakke vloer tenzij anders overeengekomen en bevestigd.

Tevens wordt aangegeven dat er naden onder de plinten kunnen ontstaan bij een niet zwevende vloer.'

Bij de vraag of de ondernemer een aanbod gedaan heeft ter oplossing van de klacht heeft de ondernemer het volgende ingevuld:

'De vloer nalopen en naadjes dichtten met voegpasta. Dit is op 8 december gedaan toen de plinten zijn aangebracht. Op 6 januari is er nogmaals een medewerker langs geweest om een paar ontstane naadjes te voegen.'

Voorts heeft de ondernemer nog het volgende geschreven:

'In maart heeft cliënt nogmaals aangegeven niet tevreden te zijn met de vloer. In onze optiek is de vloer netjes gelegd, zeker in ogenschouw genomen hoe de vloer ons ter beschikking is gesteld door cliënt. Een PVC-vloer is geen naadloze vloer en krimpnaadjes kunnen helaas ontstaan door invloeden van buitenaf.'

'Cliënt heeft de factuur voor het extra gebruikte materiaal á € 285,00 niet betaald. Ik kan er mee akkoord gaan deze te crediteren.'

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd in zijn rapport van 17 februari 2023:

'Uit onderzoek blijkt dat er ruim voldoende is geëgaliseerd om de vloer dusdanig voor te bereiden dat deze verantwoord geplaatst kan worden. De vloer is naar mijn oordeel netjes en correct geplaatst. De plinten zijn naar mijn oordeel netjes geplaatst en hadden wellicht beter aan kunnen sluiten als de constructievloer vlakker was geweest. Hiervoor heeft de ondernemer ook gewaarschuwd in 'Uitvoercondities Algemeen Vloeren'. Om een perfect vlakke vloer te creëren had er naar mijn mening onverantwoord veel egaline gebruikt moeten worden, zodat de vloer in zijn geheel 5 mm hoger had komen te liggen. Dit had wellicht een nadelig effect gehad op de houten constructievloer (doorzakken). Bij de vloer tegen de keukenpootjes is er sprake van dat aan de rechterzijde tegen de buitenmuur een heel klein randje zichtbaar is van de egaline. De oorzaak hiervan is dat de vloer daar enkele millimeters afloopt. In tegenstelling tot de bewering dat de vloer niet ver genoeg is doorgelegd. Omdat de egaline een beetje oploopt tegen de keuken pootjes was de vloer niet verder door te leggen. Was dit wel gebeurd dan had de keukenplint niet netjes op de vloer aangesloten.'

'De plinten zouden opnieuw geplaatst kunnen worden door aan de onderzijde uit schulpen waardoor deze net even mooier aansluiten op de vloer, maar dan is het zeker nog nodig om deze af te kitten. Dit is echter zo tijdrovend, en dus kostbaar, dat dit in dit prijssegment niet verwacht mag worden. Zelfs in het hogere segment wordt dit zelden gedaan.'

'De vloer vertoont her en der een heel klein kiertje waar nog geen vloetjie tussen kan. Dit is inherent aan handenarbeid en niet onoverkomelijk. De ondernemer heeft aan consument geadviseerd om de plinten te laten kitten aan de onderzijde om het perfecte resultaat te behalen. Dit is een optimale oplossing. Ondernemer heeft ook aangeboden om de nabetaling van € 285,00 daarvoor te crediteren.'

Naar oordeel van de deskundige zijn (bij benadering) € 250,- met deze oplossing gemoed.

Reactie consument op deskundigenrapportage

De gemachtigde van de consument heeft gereageerd op de deskundigenrapportage en daarbij te kennen gegeven dat de consument zich niet kan verenigen met de bevindingen en de conclusie van de door de stichting ingeschakelde deskundige. De gemachtigde van de consument heeft opdracht gegeven aan een andere deskundige (hierna: de contra-expert) voor het verrichten van een contra-expertise. De rapportage van de contra-expert, d.d. 22 mei 2023, houdt het volgende in:

'VERSLAG VAN HET ONDERZOEK.

(...)

Gezien het feit dat er in de PVC-vloeren geen oneffenheden zichtbaar zijn, die in de bouwvloer wel zichtbaar waren, moet de vloer in het geheel zijn geëgaliseerd.

(...)

Dat de bouwvloer is geëgaliseerd heeft de deskundige ook vastgesteld bij de tuindeur waar een hoekstrip is verwijderd.

(...)

Zoals eerder aangegeven zijn er geen oneffenheden in de PVC-vloer zichtbaar, dus is er goed en voldoende geëgaliseerd.

Bij het egaliseren vloeit de egaline met de vloer mee, waardoor als een bouwvloer niet 100% vlak is de geëgaliseerde vloer ook niet 100% vlak is.

Om die reden sluiten de plinten op verschillende plaatsen niet op de PVC-vloer aan.

De deskundige heeft de ruimtes onder de plinten gemeten en deze vallen binnen de acceptatie.

De vloerenlegger had de plinten aan de onderzijde kunnen contra malle, maar het afkitten van de plinten zoals door [de ondernemer] voorgesteld is ook een gangbare afwerking.

*De naadjes tussen de tegels worden veroorzaakt door het optische effect van de microvelling rondom de tegels. Als de PVC-vloer vochtig wordt gereinigd kan er vuil in de micro velling raken waardoor er hier en daar iets donkerdere naadjes zichtbaar zijn.
Dit kan echter niet als gebrek van het PVC of van het leggen kan worden beoordeeld.*

CONCLUSIE:

*De naadjes worden veroorzaakt door het optische effect van de micro velling rondom de tegels. De plinten kunnen aan de onderzijde worden afgekit waardoor er een mooie afwerking ontstaat. [De ondernemer] heeft aangeboden het afkitten te willen uitvoeren of de openstaande factuur te crediteren zodat [de consument] de plinten zelf kan laten afkitten.
Dit is een acceptabele wijze van herstel.*

OPMERKING:

(...)

De dikte van de egaline is hier niet van belang. Van belang is dat de vloer voldoende glad is voor het verlijmen van een PVC-vloer.

Omdat er geen oneffenheden in de PVC-vloer zichtbaar zijn, is de bouwvloer goed en voldoende glad (...)

Afsluitend merkt de deskundige op, dat hij zich kan vinden in de rapportage van de heer [deskundige van UitgesprokenZaak.nl].'

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur stelt vast dat zowel de door de stichting ingeschakelde deskundige als de door de consument ingeschakelde contra-expert inhoudelijk tot dezelfde conclusie gekomen zijn, waarbij de contra-expert nog expliciet heeft opgemerkt dat hij zich kan vinden in de rapportage van de door de stichting ingeschakelde deskundige. Deze conclusie houdt kort gezegd in dat de vloer niet gebrekkig gelegd is en dat er onder de plinten geen onacceptabele ruimte zit. De door de ondernemer voorgestelde aanpak om de plinten aan de onderzijde af te kitten wordt door beide deskundigen gezien als een optimale wijze van behandeling. Beide deskundigen hebben in dat verband (instemmend) verwezen naar het (ongeclausuleerde) aanbod van de ondernemer om de nog openstaande vordering van de ondernemer op de consument van € 285,- te crediteren.

2. De deskundigenrapportages zijn naar het oordeel van de bindend adviseur goed en begrijpelijk gemotiveerd, en bevatten een navolgbare conclusie. De bindend adviseur ziet geen aanleiding om van de conclusie van de deskundigen af te wijken – te meer niet omdat deze gelijkloidend zijn – en neemt deze over. Daaruit volgt dat de klacht van de consument ongegrond verklaard moet worden, omdat aangenomen moet worden dat er sprake is van een acceptabel resultaat. Het door de consument gevorderde herstel dient daarom afgewezen te worden. Conform het aanbod van de ondernemer om de openstaande factuur te crediteren zal bepaald worden dat het depotbedrag aan de consument dient te worden terugbetaald.

3. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur in overeenstemming met het voorgaande leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

- De eis van de consument wordt afgewezen.
- Het depotbedrag van € 285,- wordt door de stichting aan de consument terugbetaald.
- De consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 juli 2023,