

Klachten PVC-vloer door zowel consument als vloerenlegger veroorzaakt

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 3 mei 2023 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 4 mei 2023 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

De overeenkomst betreft - samengevat - de levering en montage van een pvc-vloer (hierna: de vloer) met toebehoren (onder meer plinten) op de begane grond van de woning van de consument voor een bedrag van € 3.740,45 (inclusief btw). Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

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

“De verwarmingsbuizen zijn zichtbaar door de vloer heen. Probleem is waarschijnlijk dat de pvc-vloer naar beneden is getrokken door het inklinken van de egalisatielaag.”

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

“De huidige pvc-vloer te verwijderen en eventuele schade aan de egalisatievloer en de vloerverwarming te herstellen. Daarna een egalisatielaag van voldoende dikte aan te brengen en vervolgens een nieuwe pvc-vloer van het type Sensation (extra breed, grey bleached) te leggen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Allereerst moet worden vermeld dat de consument, in tegenstelling tot wat hij stelt over de met [ondernemer] overeengekomen werkzaamheden, expliciet niet met [ondernemer] het aanleggen van de vloerverwarming is overeengekomen. De vloerverwarming is door een externe partij aangelegd.

De door de consument gemelde doortekening van de buizen van de vloerverwarming is bij bezoek van 12 augustus 2022 geïnspecteerd. Bij dit bezoek is onomstotelijk vastgesteld dat de thermostaat van de vloerverwarming stond ingesteld op 45 graden Celsius. Bovendien is vastgesteld dat er zich bijzonder weinig dekking op de leidingen van de vloerverwarming bevindt. Primair is de te hoge temperatuur de oorzaak van de doortekening.

In de Randvoorwaarden bij de overeenkomst, welke de consument onder meer op 25 maart 2022 per e-mail heeft ontvangen van [ondernemer], wordt de consument gewaarschuwd voor te hoge temperatuur in de vloerverwarmingsinstallatie. Een kopie van deze Randvoorwaarden wordt bijgevoegd. Tijdens het bezoek is tevens vastgesteld dat de informatie vanuit [ondernemer] onjuist is geïnterpreteerd door de consument.

Er is geen sprake van een technische legfout. Het geconstateerde probleem is te wijten aan de te hoge watertemperatuur in de vloerverwarmingsinstallatie. Hiervoor kan [ondernemer] op geen enkele wijze verantwoordelijk worden gehouden. Bijgevoegd wordt beeldmateriaal van het op 12 augustus 2022 geconstateerde.”

Over de door de consument gewenste oplossing van het geschil heeft de ondernemer het volgende opgemerkt:

“[Ondernemer] is niet verantwoordelijk en aansprakelijk voor de ontstane situatie. [Ondernemer] heeft door middel van het verstrekken van de Randvoorwaarden ruimschoots voldaan aan haar informatieplicht. [Ondernemer] is expliciet niet verantwoordelijk voor werkzaamheden die zijn uitgevoerd door een derde partij alsook het instellen van de temperatuur in de vloerverwarmingsinstallatie. De eis van de klant is onredelijk.”

Deskundigenrapportage

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

“(...)

1. Onderzocht(e) product(en) en/of dienst(en)

Product(en): PVC-vloer Sensation Grey bleached,

(...)

(Aanvullende) dienst(en): egaliseren, plaatsen d.m.v. verlijmen staande plinten plaatsen en afkitten

Eventuele nadere omschrijving: de legger heeft ook geëgaliseerd vóór plaatsing

Omschrijving van de ruimte waarin de producten aanwezig zijn (...): De PVC-vloer ligt in de woonkamer, keuken en hal

2a Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld

De verwarmingsbuizen zijn zichtbaar door de vloer heen. Probleem is waarschijnlijk dat de PVC-vloer naar beneden is getrokken door het inklinken van de egalinelaag.

(...)

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

De klacht is het duidelijkst te zien in een gedeelte van de woonkamer. (...) De sleuven met daarin de buizen van de vloerverwarming tekenen zich door in het PVC. Het is ook voelbaar maar niet aantoonbaar met een rei.

Er zijn 2 factoren die m.i. tot deze klacht hebben geleid:

1- de temperatuur van de vloerverwarming was tijdens de installatie niet begrensd op de maximale watertemperatuur in het vloerverwarmingssysteem.

Vóór aanvang van de werkzaamheden was de verwarmingsketel (Remeha) begrensd op 38 gr/C voor de verwarming (volgens consument). Na het infrezen en aansluiten van het vloerverwarmingssysteem is door ECO-therm ten behoeve van het opstookprotocol de temperatuur in het verwarmingssysteem verhoogd naar 55 gr/C. De thermostaatknop op de verdeler is toen naar 20 gr/C ingesteld en is het opstookprotocol doorlopen zoals dit in de brochure 'opstookprotocol van [ondernemer]' is voorgeschreven. Na het doorlopen van het opstookprotocol is de thermostaatknop (...) op 45 gr/C blijven staan (...) en is er geëgaliseerd en is de PVC-vloer gelegd. Een dag na het leggen van de vloer is de keteltemperatuur verlaagd naar 38 gr/C. Volgens KNMI weerstatistieken in april en mei 2022 was de gemiddelde maximale temperatuur in april 2022 +9 Gr/C en in mei 2022 +14 gr/C. het is voor mij aannemelijk dat de verwarming in die tijd (...) ingeschakeld is geweest.

2- de klachten zijn niet overal en in alle vertrekken zichtbaar.

Nadat ECOtherm het frezen en de sleuven gedicht heeft met Uzin NC 182 heeft de vloerlegger de gehele vloer geëgaliseerd. Om dit uit te voeren zal er meerdere keren egaline moeten worden aangemaakt. Dit aanmaken komt heel precies omdat de verhouding van hoeveelheid egaline-poeder/water belangrijk is. Wanneer er meer water gemixt is gebruikt dan voorgeschreven zal de egaline dunner zijn en (meer) inzakken na droging. Dit is m.i. de reden dat de klachten niet overal zichtbaar zijn. De vloerlegger heeft met name in de woonkamer de verhouding egaline/water niet goed aangehouden en is op deze plek inzakking van de egaline ontstaan. Dit moet na droging van de aangebrachte egaline al zichtbaar moeten zijn geweest.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk? ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk: (...)

(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

(...)

Zo nee, waarom niet? Herstel van de bestaande vloer is niet mogelijk. Door de combinatie van de mogelijkheid van een te hoge temperatuur en de foutieve verhouding egaline is een kwetsbare

verbinding gekomen in de hechting tussen egaline en de verlijming van de PVC. Dit is ook zichtbaar onder de deurmat bij de voordeur in de hal waar de egaline is gebarsten en verpoederd. (...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Het bestaande PVC zal moeten worden verwijderd, de egaline zal gedeeltelijk mee loskomen. Alsmede deels de Uzin 182 die de buizen afdekt. (Het is niet te verwachten dat de vloerverwarming schade oploopt) Na het slopen van de PVC de nog vastzittende egaline aanschuren, primeren en opnieuw egaliseren. In verband met het loskomen van de Uzin 182 wellicht een 2^e egalisatielaag aanbrengen. Daarna de egaline aanschuren, primeren en een nieuwe PVC plaatsen

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? (.) schatting voor de kosten, uitgaande dat het vloerverwarmingssysteem niet beschadigd raakt;

slopen en afvoeren bestaand PVC	55.00m ² x € 8.00 = € 440.-
aanschuren en reparatie egaline en sleuven	55.00m ² x € 15.00 = € 825.-
opnieuw geheel egaliseren basiskosten incl. leggen e.d.	55.00m ² x € 31.95 = € 1.757.25
Nieuw PVC Sensation als bestaande vloer	55.00m ² x € 20.95 = € 1.152.25
Kit 100325 koker voor afkitten (2 stuks)	3 x € 10.95 = € 32.85
staande plinten kunnen worden behouden onvoorzien	

PM

totaalkosten incl 21% btw: ca.
(...)"

€ 4.207.35

Overwegingen en beoordeling

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een pvc-vloer in zijn woning (de begane grond; woonkamer, keuken) zou aanbrengen, waaronder begrepen het egaliseren van de ondervloer. Vooropgesteld wordt dat de overeenkomst van partijen een gemengde overeenkomst is waarop ingevolge artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

Het geschil

2. De consument stelt - onder verwijzing naar door hem overgelegde foto's - dat de vloer niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten, aangezien de verwarmingsbuizen zichtbaar zijn door de vloer heen. In het inleidend (vragen)formulier heeft de consument kenbaar gemaakt dat hij vervanging van de door de ondernemer geleverde en gelegde vloer wenst.

Non-conformiteit

3. Vastgesteld moet worden of de vloer voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. In artikel 7:18 lid 3 BW is verder onder meer bepaald dat indien de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, dit gelijkgesteld wordt aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst.

4. De consument stelt zich op het standpunt - na kennisgenomen te hebben van het deskundigenrapport - dat het feit dat de vloerverwarmingsbuizen doortekenen in de pvc-vloer, enkel het gevolg is van het ondeugdelijk aanbrengen van de egalinelaaag door/namens de ondernemer. De ondernemer stelt zich op haar beurt op het standpunt dat de oorzaak daarvan enkel is gelegen in het feit dat de watertemperatuur in de vloerverwarmingsbuizen door toedoen van de consument gedurende een bepaalde periode ruimschoots te hoog was. Tegen de achtergrond van deze discussie

tussen partijen over de oorzaak van het doortekenen van de vloerverwarmingsbuizen, overweegt de bindend adviseur het volgende.

5. De bindend adviseur is op basis van het deskundigenrapport van oordeel dat aangenomen moet worden dat er twee samenlopende oorzaken ten grondslag liggen aan het doortekenen van de vloerverwarmingsbuizen in de pvc-vloer. Enerzijds de te hoge temperatuur van de vloerverwarming en anderzijds de (op sommige plaatsen) ondeugdelijk aangebrachte egalinelaaag (onjuiste verhouding egaline/water). Kortheidshalve wordt verwezen naar wat de deskundige daarover heeft geoordeeld in het deskundigenrapport onder het kopje "Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)". De bindend adviseur ziet in wat partijen (nader) over de schadeoorzaak hebben aangevoerd geen aanleiding om aan de bevindingen van de deskundige te twifelen. Zowel de consument als de ondernemer heeft naar het oordeel van de bindend adviseur onvoldoende gesteld om de in het deskundigenrapport neergelegde conclusie(s) terzijde te stellen.

6. De consument heeft in reactie op de inhoud van het deskundigenrapport weliswaar aangevoerd dat de temperatuur niet van invloed kan zijn geweest op de ontstane doortekening(en), maar die stelling is door hem niet van een nadere onderbouwing voorzien. Deze eerste door de deskundige genoemde oorzaak van de doortekening(en) is aan de consument toe te rekenen, aangezien als niet, althans onvoldoende, weersproken vaststaat dat de ondernemer hem op dit punt wel voldoende en tijdig heeft geïnformeerd middels het verstrekken van het opstookprotocol en de "Randvoorwaarden legopdracht LAB21". Ook de ondernemer heeft de juistheid van het oordeel van de deskundige in twijfel getrokken. Zo geeft zij in reactie op het deskundigenrapport onder meer aan dat de deskundige heeft geoordeeld dat er een verkeerde mengverhouding is aangehouden bij het mengen van de aangebrachte egaline, waardoor deze is gaan inklinken. Volgens de ondernemer is dit oordeel van de deskundige niet gebaseerd op enig bewijs. Verder heeft de deskundige volgens de ondernemer volstaan met een visuele inspectie en wijzen de feiten en omstandigheden er juist op dat de doortekening(en) niet te wijten is/zijn aan het door/namens haar uitgevoerde werk, maar aan het feit dat de watertemperatuur in de vloerverwarmingsbuizen gedurende een bepaalde periode ruimschoots te hoog heeft gestaan. Ook de reactie van de ondernemer op de inhoud van het deskundigenrapport doet niet(s) af aan de bevindingen van de deskundige, aangezien een nadere onderbouwing van het door haar aangevoerde ontbreekt. Dit geldt temeer, omdat de ondernemer tegenover het deskundigenrapport geen andersluidend rapport heeft gezet (vergelijk artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). Datzelfde geldt overigens voor de consument. Dit betekent dat - voor wat betreft de tweede door de deskundige genoemde oorzaak van de doortekening(en) - de ondernemer op dit punt is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen wat betreft de gelegde pvc-vloer.

7. Het deskundigenrapport is naar het oordeel van de bindend adviseur dan ook duidelijk en consistent over de genoemde (samenlopende) oorzaken. De bindend adviseur neemt de bevindingen van de deskundige daarom over en maakt deze tot de zijne en gaat er op grond hiervan vanuit dat beide oorzaken in gelijke mate - dat wil zeggen: beide voor de helft - hebben bijgedragen aan het ontstaan van de genoemde doortekening(en). De stellingen van partijen bieden geen, althans onvoldoende, aanknopingspunten voor het aannemen van een andere verdeling.

Vervanging

8. Niet in geschil is dat de pvc-vloer vanwege de doortekening(en) niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is. In dat geval kan de consument tegenover de ondernemer in beginsel aanspraak maken op vervanging van de vloer en dient de ondernemer niet alleen kosteloos een nieuwe vloer (met toebehoren) te leveren, maar moet zij ook kosteloos zorgdragen voor de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage. Deze werkzaamheden staan namelijk in rechtstreeks verband met de non-conformiteit van het geleverde product. Het is de bindend adviseur niet gebleken dat het gebrek aan de vloer te gering is om vervanging te rechtvaardigen.

9. Zoals hiervoor al is overwogen, is in dit geval echter vast komen te staan dat de doortekening(en) in de pvc-vloer mede een gevolg is van een omstandigheid die aan de consument is toe te rekenen (de genoemde te hoge temperatuur van de vloerverwarming). Artikel 6:101 lid 1 BW bepaalt dat wanneer de schade mede het gevolg is van een omstandigheid die aan de benadeelde (in dit geval de consument) kan worden toegerekend ("eigen schuld"), de vergoedingsplicht wordt verminderd door de schade over de benadeelde en de vergoedingsplichtige te verdelen in evenredigheid met de mate waarin de aan ieder toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen, met dien verstande dat een andere verdeling plaatsvindt of de vergoedingsplicht geheel vervalt of in stand blijft,

indien de billijkheid dit vanwege de uiteenlopende ernst van de gemaakte fouten of andere omstandigheden van het geval eist.

10. Nu hier sprake is van twee samenlopende oorzaken van de doortekening(en) in de pvc-vloer, waarbij ervan uit wordt gegaan dat beide oorzaken in gelijke mate aan het ontstaan daarvan hebben bijgedragen, is in dit geval sprake van de situatie als bedoeld in artikel 6:101 BW. Tegen deze achtergrond is de bindend adviseur van oordeel dat de consument tegenover de ondernemer weliswaar aanspraak kan maken op vervanging van de vloer met toebehoren (inclusief de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage), maar ook dat de consument gehouden is om 50% van de daarmee gemoeide kosten zelf te dragen. De deskundige heeft de herstelkosten begroot op een bedrag van € 4.207,35 (inclusief btw). Rekening houdend met het feit dat de deskundige bij de begroting van de herstelkosten is uitgegaan van de consumentenprijs (en niet van de kostprijs) zal de bindend adviseur de door de consument aan de ondernemer te betalen bijdrage in de herstelkosten naar redelijkheid en billijkheid vaststellen op een bedrag van € 1.500,00. Dit bedrag dient door de consument binnen twee weken na afronding van de (herstel)werkzaamheden aan de ondernemer te worden voldaan.

Conclusie

11. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument deels gegrond is.

12. De ondernemer dient de kosten van behandeling gedeeltelijk aan de consument te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 125,00.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond;
- De ondernemer voert de onder punt 5 ("Herstel/vervanging") van het deskundigenrapport vermelde werkzaamheden uit. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- De consument vergoedt binnen 2 weken na afronding van voormelde werkzaamheden een bedrag van € 1.500,00 aan de ondernemer;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00 aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50%, derhalve € 125,00.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 juli 2023,