

Gebreken aan PVC-vloer deels wel deels niet gegrond

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 deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 4 juni 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft – kort weergegeven – het leveren en leggen van een PVC-vloer op verschillende etages en trappen.

Een bedrag van € 9389,25 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

“- De trappen: het PVC is schuin afgesneden, meerder chromen strips zijn beschadigd, op een aantal treden zitten bobbel, het PVC ligt er niet deugdelijk op en op meerdere treden is hierdoor de oude vloer zichtbaar.

- Vloer 1e verdieping overloop + slaapkamer: de ondervloer is niet glad en strak en hierdoor voelbaar, afwerken met kit is nog noodzakelijk.

- Vloer 2e verdieping overloop + Slaapkamer: de ondervloer is niet glad en strak en hierdoor voelbaar, het PVC op de overloop ligt los, afwerken met kit is nog noodzakelijk.

- Schilderwerk trappen beschadigd door meerdere keren herstelwerkzaamheden aan trappen

- Vloer begane grond: t.h.v. voordeur loopt de vloer op rondom de deurmat”

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

“De uitgevoerde werkzaamheden van [ondernemer] dienen door een deskundige te worden nagegaan, waardoor duidelijkheid kan worden verschaft over de aangekaarte gebreken en staat van de PVC-vloer. Hierna kan een correcte wijze van herstel worden bepaald.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in een bijlage bij het reactieformulier toegelicht dat het werk volgens overeenkomst en op deugdelijke wijze is verricht. Verder wijst de ondernemer erop dat hij heeft aangeboden om de schilderwerkzaamheden te laten verrichten.

Deskundigenrapportage

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

“Begane grond:

Consument heeft aangegeven dat er geen klachten zijn over de vloer op de begane grond, behoudens een verhoging van de vloer bij de deurmat in de hal.

De verhoging is tijdens het onderzoek beoordeeld: deze komt voort uit een oplopende ondergrond, de basisvloer van de woning (zand-cementdekvloer).

Bij het egaliseren van een ondergrond zal de egaline de ondergrond volgen: wat regelmatig voorkomt bij gedeelten waar een kruipluik zit, is dat vanuit de bouw de ondergrond afloopt of omhoogloopt: dit kan met egaliseren niet verholpen worden: het is derhalve een logisch gevolg dat de PVC-vloer iets omhoogloopt richting het kruipluik.

Trappen van de begane grond naar de 1e etage, en van de 1e- naar de 2e etage:

De trappen zijn voorzien van PVC, gelijmd op de oude mozaïeklaag, door middel van een zelfklevende onderlaag.

De trapneus is van een type die de voorzijde (zichtkant) van het oude mozaïek afdekt, maar aan de onderzijde is het mozaïek nog wel zichtbaar.

De keuze voor dit trapprofiel is in overleg met partijen gedaan, dus de zichtbaarheid van de onderzijde is een logisch gevolg van deze keuze.

De klachten betreffen het snijwerk, het kitwerk en wat losse stukjes.

Op sommige plekken is gekit, maar met een afwijkende kleur, of niet netjes naar de zin van de consument.

Het snijwerk is af en toe scheef of welvend, zowel tegen het hout van de trap als bij de trapneuzen.

Deze zaken zijn ter plekke beoordeeld tijdens het onderzoek: het snijwerk is voor het overgrote deel op orde, maar er zijn wel aansluitingen naar het trapprofiel en de trap waar het snijwerk beter had gekund: er is nu een naadje zichtbaar. In een enkel geval is er sprake van slordig snijwerk. Het kitwerk is niet overal even goed gedaan, en had hoe dan ook met een passender kleur gedaan moeten worden.

De losse stukjes PVC kunnen eenvoudig vastgelijmd worden.

Op plekken waar een trapneus of PVC los is gekomen, zal de ondergrond (mozaïek) eerst afdoende vastgelijmd moeten worden.

Het is door deskundige niet te bepalen of losse stukjes mozaïek loszaten bij het leggen, of los zijn gelaten na oplevering.

De vraag die de consument heeft gesteld: had de trap er beter uitgezien als de onderlaag (mozaïek) verwijderd zou zijn.

Volgens deskundige heeft dit geen verband met elkaar, daar het plaatsen van PVC op een kale trap hetzelfde uitgevoerd moet worden en het resultaat daarom ook hetzelfde zou moeten zijn. Het enige verschil zou zijn, dat in de huidige situatie het mozaïek aan de onderzijde zichtbaar is (achter het trapprofiel) en dit uiteraard niet zichtbaar zou zijn als het verwijderd zou zijn geweest.

De vloeren op de 1e- en 2e etage:

Hier zitten sommige PVC-stroken los en is er op die plekken logischerwijs vering waarneembaar bij het belopen van de vloer.

De ondergrond op deze etages is de oude mozaïekvloer.

Deze mozaïekvloer is voorafgaand aan de werkzaamheden door de ondernemer beoordeeld en op de vraag van de consument of het verwijderd diende te worden, heeft de ondernemer aangegeven dat het kon blijven liggen.

De problemen/klachten die de consument nu ervaart op de vloeren op de 2 etages, zijn niet per se een gevolg van de mozaïekvloer, daar dit type PVC ook iets kan loslaten als snijstukken onder spanning zijn gelegd, of als er wat vervuiling op de kleeflaag is gekomen tijdens de verwerking. In het geval dat een stukje mozaïek loszit, dan is er uiteraard wel sprake van een causaal verband tussen de ondergrond en het loslaten van PVC.

In het dossier en tijdens het onderzoek is door consument de vraag gesteld of het wel wenselijk is geweest om het mozaïek te laten liggen.

In de regel is het leggen van een afsluitende laag op een houten ondergrond niet aan te raden, daar de houten ondergrond dan is afgesloten van de normale klimatologische omstandigheden in de ruimten (temperatuur, luchtvochtigheid, ventilatie).

Het gevolg kan zijn dat het hout op een onverwachte manier kan gaan werken (extreme krimp of extreme uitzetting), waardoor er een onregelmatige ondergrond kan ontstaan als het mozaïek door deze werking loskomt uit de lijm.

PVC is een vloerbedekking wat inderdaad een afsluitende werking heeft, dus in deze kwestie is een risico genomen.

Echter, tijdens het onderzoek is door deskundige niet waargenomen dat het mozaïek aan het werken is, waardoor men kan vaststellen dat het leggen van PVC op deze mozaïekvloer vooralsnog geen probleem geeft en de keuze om dit zo te doen schijnbaar goed is geweest. Het is uiteraard niet te voorspellen of dit dan ook voor altijd zo blijft: dat kan zomaar zijn, maar het kan ook zomaar (plaatselijk) wel problemen geven."

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 12 mei 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 dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen, hierna: het Reglement). De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. Het geschil wordt besproken aan de hand van de klachten die de consument in het inleidend formulier heeft geformuleerd over:
 - de vloer op de begane grond;
 - de trappen;
 - de vloeren op de eerste en tweede verdieping;
 - de schade aan het schilderwerk.
3. Voor zover de consument in reactie op het deskundigenrapport heeft beoogd een nieuw onderdeel aan de klacht toe te voegen, namelijk het kraken van de trappen en de vloeren, wordt hieraan voorbijgegaan. Deze klacht is immers niet in het inleidend formulier tot uitdrukking gebracht en het is niet mogelijk om op een later moment klachten toe te voegen (artikel 6 lid 4 van het Reglement).

Begane grond

4. De consument klaagt dat de vloer oploopt bij de deurmat.
5. In het deskundigenrapport is uitgelegd waar dit door wordt veroorzaakt. Uit het deskundigenrapport volgt dat van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer op dit punt geen sprake is. De consument heeft dit in reactie op het deskundigenrapport niet meer (gemotiveerd) bestreden.

Trappen

6. De consument klaagt over het op de trappen aangebrachte PVC.
7. Wat betreft de zichtbaarheid van de oude vloer wordt overwogen dat de ondernemer de overeengekomen profielen heeft aangebracht en dat partijen niet zijn overeengekomen dat de oude vloer zou worden weggehaald. Op basis van het deskundigenrapport wordt vastgesteld dat de zichtbaarheid uitsluitend de onderzijde betreft en dat dit een gevolg is van het door de consument gekozen trapprofiel. De ondernemer heeft in de bijlage bij het reactieformulier en in reactie op het deskundigenrapport toegelicht op welke wijze deze keuze tot stand is gekomen en dat naderhand – toen de consument zich had beklagd – is aangeboden de trapprofielen (kosteloos) te vervangen. De consument heeft dit onvoldoende gemotiveerd weersproken. Dat de ondernemer, zoals de consument stelt, een verdergaande waarschuwingsplicht zou hebben wordt niet gevolgd. Hierbij is van belang dat uit het deskundigenrapport niet blijkt dat deze wijze van aanbrengen van trapprofielen zo afwijkend is of een zodanig resultaat oplevert dat een uitdrukkelijke waarschuwing geboden was.
8. Wat betreft het snijwerk, het kitwerk en de loszittende stukken wordt overwogen dat uit het deskundigenrapport volgt het uitgevoerde werk op bepaalde punten te wensen overlaat. De ondernemer zal dan ook worden opgedragen herstelwerkzaamheden te verrichten conform hetgeen in het deskundigenrapport is beschreven.

Eerste en tweede verdieping

9. De consument klaagt over het op de eerste en tweede verdieping aangebrachte PVC, op de overloop en de slaapkamers.
10. Uit het deskundigenrapport volgt dat in de regel het leggen van een afsluitende laag op een houten ondergrond, zoals hier is gebeurd, niet is aan te raden. In dit specifieke geval heeft de deskundige echter niet waargenomen dat de gehanteerde legwijze voor problemen zorgt. Op basis hiervan kan thans niet worden geconcludeerd dat de ondernemer is tekortgeschoten.
11. Wel dienen de in het deskundigenrapport vermelde losse stroken PVC te worden vastgemaakt door de ondernemer. Deze werkzaamheden kunnen worden meegenomen wanneer het herstel aan de trap wordt uitgevoerd.

Schade aan het schilderwerk

12. De consument klaagt over schade aan het schilderwerk van de trappen.

13. De ondernemer heeft niet bestreden aansprakelijk te zijn voor die schade, zodat dit als vaststaand wordt aangenomen. Partijen verschillen van inzicht over de vraag of de schade door een schilder kan worden bijgewerkt (standpunt ondernemer), of dat het nodig is dat de trappen volledig opnieuw geschilderd worden (standpunt consument).
14. Het deskundigenrapport biedt geen uitsluitsel over de vraag of het schilderwerk kan worden bijgewerkt of dat de trappen opnieuw moeten worden geschilderd. De consument heeft niet door middel van een expertise of anderszins onderbouwd dat herstel door bijwerken niet mogelijk zou zijn. Dit had wel op haar weg gelegen (artikel 150 Rv). De bindend adviseur gaat er daarom van uit dat de schade kan worden hersteld door het schilderwerk bij te werken. De ondernemer heeft eerder al aangeboden deze werkzaamheden te laten verrichten door een vaste schilder met wie hij samenwerkt. Gelet hierop zal de ondernemer worden opgedragen deze werkzaamheden te doen verrichten.

Conclusies

15. De ondernemer heeft aangevoerd dat al eerder is aangeboden de door de deskundige genoemde herstelwerkzaamheden te verrichten. Op basis van de aanwezige stukken oordeelt de bindend adviseur dat partijen hebben gecorrespondeerd over herstelwerkzaamheden, maar dat het aanbod dat de ondernemer heeft gedaan niet kan worden geacht alle door de deskundige thans vermelde punten te omvatten. Daarom wordt geoordeeld dat de klacht van de consument gedeeltelijk gegrond is.
16. De ondernemer zal worden opgedragen de herstelwerkzaamheden te (doen) verrichten, zoals hierna bepaald.
17. Gelet op het verloop en de uitkomst van de procedure dient de ondernemer een deel van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 150,00.
18. Er staat een bedrag van € 9.389,25 in depot. Gezien de omvang van de nog te verrichten werkzaamheden dient hiervan nu een bedrag van € 7.500,00 aan de ondernemer te worden uitbetaald, onder aftrek van de aan de stichting verschuldigde behandelingskosten en de gedeeltelijke vergoeding van het klachtgeld van de consument. Het resterende depotbedrag wordt aan de ondernemer uitbetaald zodra partijen de stichting hebben laten weten dat de opgedragen werkzaamheden zijn uitgevoerd. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet, niet tijdig of niet correct uitvoert, kan de consument aanspraak maken op vervangende schadevergoeding ter hoogte van dat resterende depotbedrag.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer voert herstelwerkzaamheden uit, althans laat deze uitvoeren, conform het deskundigenrapport en conform hetgeen in randnummers 8, 11 en 14 van dit bindend advies is overwogen.
- Partijen treden binnen vier weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
- Van het depotbedrag wordt:
 - ✓ € 7.500,00 uitbetaald aan de ondernemer, onder aftrek van de aan de stichting verschuldigde behandelingskosten en de vergoeding van € 150,00 aan de consument wegens het betaalde klachtgeld;
 - ✓ € 150,00 aan de consument uitbetaald;
 - ✓ het resterende deel aan de ondernemer uitbetaald zodra partijen de stichting hebben laten weten dat de opgedragen werkzaamheden zijn uitgevoerd.
- Indien de ondernemer de werkzaamheden niet, niet tijdig of niet correct uitvoert, kan de consument aanspraak maken op vervangende schadevergoeding ter hoogte van het resterende deel van het depotbedrag. In dat geval zal dat aan de consument worden uitbetaald.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.