

PVC-vloer niet goed gelegd en klachten vouwgordijnen ook terecht

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], waarvan op 30 mei 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). Partijen hebben op het deskundigenrapport gereageerd en op elkaars reactie gereageerd.

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, de levering en het leggen/monteren van een PVC-vloer en vouwgordijnen.

Een bedrag van € 430,- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

De consument heeft geklaagd over zowel de vloer als de vouwgordijnen. Dit is nader toegelicht in de overgelegde correspondentie.

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien is in het formulier als volgt beantwoord:

*“Kosteloos herstel door [ondernemer] van de geconstateerde gebreken.
Door [ondernemer] te betalen vervangende schadevergoeding”*

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier verwezen naar zijn schrijven van 7 april 2022. Daarin is, samengevat weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- De ondernemer betwist dat de vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt. De vloer voldoet aan de normen. Enkele kiertjes zijn gevuld met vulpasta. Bovendien zijn de klachten opgelost doordat de vloerenlegger een bedrag van € 250,- aan de consument heeft betaald.
- De ondernemer betwist dat de gordijnen te kort zijn. Mocht dit toch het geval zijn dan is het eenvoudig te verhelpen. Met het childsafe-systeem zijn er nooit problemen. Ook bij de consument werkte dit goed.

Deskundigenrapportage

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

“PVC-vloer.

De PVC-vloer is op diverse plaatsen niet zorgvuldig pas gesneden. Daar wijkt de PVC van de kant. Voorts is de PVC-vloer met (te) veel naden verwerkt. Het is weliswaar een vloer welke is opgebouwd uit vele panelen waarbij het onvermijdelijk is dat er incidenteel een naadje is wat met een voegpasta dicht gezet kan worden. In het onderhavige geval zijn er echter structureel naadjes in de vloer welke niet aansluiten hetgeen een duidelijk kwaliteitsvermindering teweegbrengt. In de naadjes kan vocht en vuil zich gaan ophopen. Kan er bij het onderhoud van de vloer structureel vocht in de naadjes komen en zal de kit gaan verzepen (aangetast worden door vocht) waardoor de panelen los kunnen laten uit de lijm.

In het keukengedeelte zijn er naden welke exorbitant groot zijn wat is opgelost door er een extra strookje PVC tussen te lijmen.

Concluderend is de vloer niet volgens goed vakmanschap aangebracht.

Vouwgordijnen.

Het vouwgordijn aan de achterkant in de huiskamer blijft steken en is niet bedienbaar. In de meeste gevallen wordt dit veroorzaakt doordat het optrekkoord van het mechanisme is gelopen en daardoor vast komt te zitten. Dit zou te herstellen zijn.

Het vouwgordijn in de hal is een oogje van het optrekkoord los. Dit zou te herstellen zijn.

In de slaapkamer achter zijn bij het ophangen/herplaatsen van het vouwgordijn vlekken in de stof gekomen.

Alle vouwgordijnen zijn ca. 3 cm boven de vensterbank aangehouden waar ca. 1 cm vrij hangen normaal is. De ondernemer heeft aangegeven dat er rekening is gehouden met het uithangen van de gordijnstof waarvan het vouwgordijn is gemaakt. Dit is echter geen steekhoudend argument daar de lengte van het vouwgordijn wordt bepaald door de lengte van de optrekkoorden. Zakt de stof uit, dan zal er een plooï in de stof ontstaan, omdat de maximale lengte van het optrekkoord is bereikt.

Voorts zijn de vouwgordijnen voorzien van een childsafe-sluiting aan het bedieningskoord. Dit wil, en dat is bij alle leveranciers het geval, nog wel eens losschieten. Zeker als de stof waarvan het product is gemaakt relatief zwaar is. De childsafe-sluiting heeft als functie dat, indien een kind zich erin wikkelt, deze los schiet en het kind er niet in kan verstikken. Dit is bij Europese wet verplicht.

De sluiting kan nog wel weer worden terug aangebracht. In sommige gevallen, uiteraard met instemming van de consument, wordt ervoor gekozen om deze sluiting met een druppeltje secundelijm te fixeren. In het onderhavige geval heeft de ondernemer er tape omheen aangebracht om het los komen van de childsafe-sluiting te voorkomen."

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 1 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 is deugdelijk gemotiveerd. 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. De kritische kanttekeningen van de ondernemer in zijn reactie op het deskundigenrapport zijn onvoldoende om hiervan af te wijken. Ook de verklaring van de vertegenwoordiger van de leverancier, die de ondernemer bij zijn reactie heeft overgelegd, is hiertoe onvoldoende. Deze vertegenwoordiger kan immers niet als een onafhankelijke derde worden beschouwd. Voor zover de ondernemer naar voren heeft gebracht dat het deskundigenrapport niet strookt met de uitlatingen van de deskundige tijdens het onderzoek, wordt overwogen dat de inhoud van het deskundigenrapport voor de bindend adviseur leidend is. Er zijn geen aanwijzingen dat het deskundigenrapport niet de daadwerkelijke bevindingen van de deskundige weergeeft.
3. Uit het deskundigenrapport volgt dat de ondernemer toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen, zowel wat betreft de PVC-vloer als de vouwgordijnen. Verwezen wordt naar de inhoud van het deskundigenrapport, zoals hiervoor weergegeven. Het verweer van de ondernemer dat de PVC-vloer en de vouwgordijnen aan de overeenkomst beantwoorden, wordt dus verworpen.
4. Het verweer van de ondernemer dat de consument zich niet meer kan beroepen op een gebrek met betrekking tot de vloer, omdat de vloerenlegger een bedrag van € 250,- aan de consument heeft betaald en partijen zouden hebben afgesproken dat hiermee de kwestie van de vloer is afgedaan, volgt de bindend adviseur dit niet. Dit verweer komt erop neer dat finale kwijting zou zijn verleend. De stelplicht en bewijslast hiervan liggen bij de ondernemer. Geconstateerd wordt dat de consument gemotiveerd heeft betwist dat finale kwijting is verleend. De ondernemer heeft ter nadere onderbouwing van zijn verweer weliswaar verwezen naar een e-mail van de vloerenlegger van 4 januari 2023, maar dit volstaat niet. In de eerste plaats heeft de consument een heel andere lezing van de gang van zaken dan de vloerenlegger en in de tweede plaats kan uit de e-mail van de vloerenlegger van 4 januari 2023 ook niet worden geconcludeerd dat de consument het bedrag van € 250,- heeft geaccepteerd tegen finale kwijting.
5. Vervolgens rijst de vraag welke consequenties het toerekenbaar tekortschieten van de ondernemer in dit geval heeft. De consument vraagt in het inleidend formulier in de eerste plaats om nakoming.
6. De deskundige heeft over de mogelijkheid van herstel/vervanging het volgende vermeld in het deskundigenrapport:

“De naden in de PVC zijn te veel om met een voegpasta dicht te zetten en, al zou dat gedaan kunnen worden (quod non), dan zouden de te korte panelen in de keuken nog steeds niet hersteld zijn.

De vouwgordijnen zijn eveneens niet te herstellen. Er zou aan gedacht kunnen worden dat de zoom, waarin de onderlat is aangebracht, wordt uitgelegd, maar dat blijft zichtbaar.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? De PVC-vloer verwijderen, opnieuw egaliseren en nieuw PVC zorgvuldig aanbrengen. De vouwgordijnen kunnen van nieuwe stof worden voorzien. De systemen kunnen worden hergebruikt.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 4.764,92 voor de PVC. € 3.323,50 voor de vouwgordijnen.

PVC

45,00 m² verwijderen en afvoeren van de PVC á € 10,00 € 450,00

Aanschafprijs PVC + 15% inflatie € 4.314,92

Vouwgordijnen

Aanschafprijs vouwgordijnen -/- hergebruik van de systemen
begroot op € 750,00. + 15% inflatie € 3.323,50”

7. De bindend adviseur zal de ondernemer opdragen de werkzaamheden uit te voeren, zoals door de deskundige weergegeven (in antwoord op de vraag: “Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?”).
8. Indien de ondernemer niet of niet binnen de termijnen nakomt, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. De hoogte van deze vergoeding wordt op grond van het deskundigenrapport bepaald op € 8.088,42. Wat de ondernemer daartegen heeft ingebracht is onvoldoende om tot een ander oordeel te komen. De deskundige heeft bij het schatten van de schade mogen uitgaan van aan algemene correctie voor de inflatie.
9. Er staat nog een bedrag van € 430,- in depot. Zodra partijen de stichting laten weten dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, wordt dit bedrag aan de ondernemer overgemaakt. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet of niet tijdig uitvoert, dient het bedrag van € 430,- aan de consument te worden terugbetaald. De ondernemer dient dan effectief nog een bedrag van € 7.658,42 (= € 8.088,42 - € 430,-) aan de consument te betalen.
10. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het klachtgeld aan de consument te vergoeden, dat is € 250,-.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert werkzaamheden uit conform het deskundigenrapport. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor 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.
- Voert de ondernemer de werkzaamheden niet uit of worden de overeengekomen termijnen door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding zodat zij de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 8.088,42.
- Het bedrag van € 430,- dat in depot staat:
 - ✓ wordt aan de ondernemer overgemaakt zodra partijen de stichting hebben laten weten dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd;
 - ✓ wordt aan de consument terugbetaald indien de ondernemer de werkzaamheden niet of niet tijdig uitvoert; indien de consument vervolgens aanspraak maakt op vervangende schadevergoeding kan het bedrag van € 430,- daarop in mindering worden gebracht.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,- aan de consument wegens vergoeding klachtgeld.