

Ondernemer kon gebrek in ondervloer niet vermoeden, klacht ongegrond

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 op 10 juli 2023 een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door [deskundige], waarvan diezelfde dag 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 hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, het leveren en leggen van een PVC-vloer.

Standpunt consument

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

“De pvc-vloer is op een folie direct op het hout gelegd. Het hout blijkt nu geheel afgesloten te zijn en kan niet meer ventileren. Voorafgaand aan het leggen is geen vochtmeting gedaan of advies gegeven dat pvc direct op hout niet verstandig is omdat het dan wordt afgesloten”

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

“Graag zou ik zien dat de ondernemer zoals in het voorstel gedaan is het materiaal verwijdert en mij de aankoopsom betaalt. Daarnaast dat de kosten van het verwijderen van de parketvloer welke nu bol staat van het vocht worden gedekt en het aanbrengen van een vochtscherm en nieuwe ondervloer. Ik wens geen nieuwe pvc-vloer omdat het probleem dan opnieuw zal ontstaan namelijk volledige afsluiting zonder ventilatie”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Op het moment van opmeten en leggen was zoals al aangegeven de houten vloer volledig vlak en droog. Er was bij ons, noch bij de klant, informatie bekend over de bouwkundige situatie van de woning. Omdat er eerder al een laminaatvloer overheen lag, zonder problemen, denken wij het probleem pas in het najaar is ontstaan, wellicht door de vele regenval en een stijgend grondwaterpeil. Mevrouw heeft aangegeven dat de vloer voorheen kon "ademen" maar zoals gezegd, die laminaat heeft de houten vloer ook afgesloten. Hout wat vochtig wordt, gaat altijd werken. Er waren geen vochtkringen of verkleuringen aanwezig in de houten vloer die ook maar het minste vermoeden gaven dat het hout met vocht in aanraking was geweest. Wij zijn van mening dat het leggen van de PVC het vochtprobleem niet heeft veroorzaakt. We hebben op deze manier al vaker PVC gelegd over een houten vloer heen zonder probleem.”

Deskundigenrapportage

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

“Het heeft er alle schijn van dat de betonvloer direct in het zand ligt waardoor het vocht optrekt. Voordat de PVC-vloer er op geplaatst is kon de houten vloer ademen en was er geen probleem volgens de bewoner. Ondernemer heeft ook geen dusdanige bolling in de ondervloer geconstateerd voor het leggen waardoor er alarmbellen zouden moeten gaan rinkelen. Er was dus geen belemmering om de PVC-vloer te plaatsen. Nu er een PVC-vloer op ligt is er een opeenhoping van vocht ontstaan waardoor de spaanplaat ondervloer uitgezet is met schade aan de PVC als gevolg. Hier zijn partijen het over eens.

[...]

Er is op geen enkele wijze te constateren of er wel of geen plastic bescherming onder de betonvloer ligt. Wellicht had ondernemer hiernaar moeten vragen maar dan was het nog onduidelijk geweest

omdat niemand, ook de vorige bewoonster wist of er iets onder de betonvloer lag. Indien de betonvloer van voor 1970 is, is de kans klein dat het eronder ligt.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 10 juli 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. Verder bevindt zich bij de stukken een rapport van Dekra van 13 februari 2023 (hierna: het Dekra-rapport). In het Dekra-rapport is, voor zover hier van belang, het volgende vermeld (waarbij de consument als ‘wederpartij’ is aangeduid en de ondernemer als ‘verzekerde’):

“ [...] Wij vermoeden dat in het verleden meerdere panden bij elkaar zijn getrokken, waarbij een grotere woonkamer is gerealiseerd door een tussenmuur weg te breken. Wij zijn van mening dat hierbij de bestaande fundering is blijven bestaan, met mogelijk hierop geplaatst nog een restant van de tussenmuur. Dit kan echter alleen worden vastgesteld door middel van destructief onderzoek.

Nadien werd een nieuwe betonvloer op een zandkoffer tussen de funderingen gestort. Van wederpartij vernamen wij dat geen kruipruimte onder de begane grondvloer van dit deel van de woning aanwezig is, reden voor ons aan te nemen dat de vloer op een zandkoffer is aangebracht.

Ter plaatse van de fundering van de voormalige tussenmuur is een overgang merkbaar tussen de twee vloervelden. Gelet op de aangetroffen situatie zijn wij van mening dat dit hoogteverschil wordt veroorzaakt door zettingen van de betonvloeren.

Doordat de betonvloeren in contact staan met de oude funderingen (waarbij mogelijk door het verzakken van de vloervelden de afdichting deels verloren is gegaan) kan bij hogere grondwaterstanden grondwater in de oude funderingen dringen waarbij vochttransport via capillaire werking plaatsvindt. Dit heeft bij wederpartij ertoe geleid dat vocht in de spaanderplaat ondervloer is getrokken en de zwellingen in de bestaande parketvloer heeft veroorzaakt. Mede vanwege de hoge mate van vochtigheid in de constructie ontstaat tevens schimmelvorming in het geheel.

Naar de reden dat de vochtproblematiek niet eerder werd waargenomen kunnen wij slechts gissen. Wij zijn van mening dat bij het opmeten en leggen van de PVC-vloer sprake was van een droge ondergrond, mede vanwege het droge voorjaar en zomer. Eerst bij overvloedige regenval waarbij de grondwaterstand verhoogd is heeft water zich onder de vloer kunnen verspreiden met het bovenstaande tot gevolg. Vanwege het dampdichte karakter van de PVC-vloer kon het water niet uitdampen. Wij achten het niet onmogelijk dat bij de aanwezigheid van alleen de parketvloer de dampdichtheid dusdanig was dat vocht in de vloer op eenvoudige wijze kon worden opgenomen en weer worden afgestaan zonder dat schade optrad.

[...]

Wederpartij heeft verklaard niet bekend te zijn geweest met onderhavig gebrek aan de constructie en door verzekerde werden ook geen kenmerken werden waargenomen die zouden duiden op de nu geconstateerde problematiek rondom de vochtigheid in de vloer. Het probleem met het hoogteverschil was bekend en was voor wederpartij geen noodzaak dit aan te (laten) passen. De vochtproblematiek had naar onze mening eerst bij destructief onderzoek kunnen worden waargenomen.”

3. Op basis van het deskundigenrapport staat voldoende vast dat de oorzaak van de problemen met de PVC-vloer is gelegen in de ondergrond. Dit vindt ook steun in het Dekra-rapport.
4. Ingevolge artikel 7 lid 4 van de CBW-voorwaarden, voor zover hier van belang, wijst de ondernemer de afnemer op onjuistheden in de opdracht of opgedragen werkzaamheden,

bijvoorbeeld het werken op een ondeugdelijke ondergrond. Dit geldt alleen als de ondernemer deze kent of redelijkerwijs hoort te kennen.

5. Ingevolge artikel 8 lid 4 van de CBW-voorwaarden draagt de afnemer het risico voor schade door:
 - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - onjuistheden in de door de afnemer verlangde constructies en werkwijzen;
 - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt gedaan;
 - gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de afnemer ter beschikking zijn gesteld.De ondernemer wijst de afnemer wel op de zaken genoemd in lid 4 van artikel 7.
6. Bij de beoordeling rijst de vraag of de ondernemer het gebrek in de ondergrond redelijkerwijs hoorde te kennen. De bindend adviseur is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord. Hierbij is van belang dat er volgens het deskundigenrapport geen belemmering was om de PVC-vloer te leggen en dat het niet mogelijk was om vast te stellen of er plastic bescherming onder de betonvloer lag. Ook kan in dit geval niet worden geoordeeld dat de ondernemer een waarschuwingsplicht had voor eventuele toekomstige vochtproblemen, omdat – zo kan uit het Dekra-rapport worden opgemaakt – deze problemen het gevolg zijn van een specifieke constructie en ze bij het opmeten en leggen van de vloer vermoedelijk niet aanwezig waren.
7. Uit het voorgaande volgt dat niet kan worden geconcludeerd dat de ondernemer de in artikel 7 lid 4 van de CBW-voorwaarden opgenomen verplichting heeft geschonden. Ook overigens kan niet worden geconcludeerd dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen. Dit betekent dat de consument het risico draagt voor de ontstane schade.
8. De klacht is ongegrond. De eis wordt afgewezen.
9. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.
10. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat partijen in gesprek zijn geweest over het verwijderen van de vloer door de ondernemer. Het staat partijen uiteraard vrij om daarover alsnog afspraken te maken.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis wordt afgewezen.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 september 2023,