

Krassen in PVC-vloer hadden met juiste bescherming door consument voorkomen kunnen worden

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 deskundige [deskundige].

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

Inhoud overeenkomst: Geleverde PVC-vloer. Zie deskundigenrapportage (onder 2a) voor de splitsing in geleverde zaken.

De levering vond daadwerkelijk plaats.

De klacht is tijdig voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Allereerst geeft de ondernemer aan dat de eigenschappen van de PVC met klant zijn besproken. De eigenschappen zijn inderdaad besproken, het ging om een zeer slijt- en krasvaste vloer. Hier wordt ook door de ondernemer mee geadverteerd (zie bijlage 1 onderaan deze brief). Cliënt is verder niet geïnformeerd over de andere eigenschappen en hoefde dus ook niet te verwachten er op deze wijze krassen op de vloer zouden ontstaan. Er is dus ook niet tijdens het bezoek aan de winkel verteld dat er andere beschermingsmiddelen onder de stoelen moeten worden geplaatst. Er zitten al standaard kunststof of "glijdertjes" onder de stoelen en dit zou dan ook in het algemeen voor voldoende bescherming moeten zorgen. De aankoop van de vloer was onderdeel van een grote aankoop van o.a. stoelen, tafels en een bank. Tijdens het gesprek in de winkel is dan ook geen extra informatie gegeven en werd alleen aangegeven dat de PVC-vloer geschikt zou zijn in combinatie met de stoelen. Cliënt kon dan ook volledig vertrouwen op die informatie. De ondernemer suggereert dat cliënt niets wil weten van het advies dat pas later is gegeven over de beschermingsmiddelen. Dit klopt uiteraard niet. Cliënt heeft geen enkel belang om moedwillig meer krassen te laten ontstaan. Cliënt merkt echter dat ook de beschermingsmiddelen niet helpen. De krassen zijn namelijk niet alleen bij de stoelen te zien, maar ook op andere plekken in de woning. De vloer kan simpelweg niet normaal worden gebruikt. Een aantal voorbeelden is dat de hond van zijn dochter al niet meer langs kan komen omdat de vloer dat niet aan kan en een speeltje van de kleinzoon dat uit de handen valt zorgt ook voor zichtbare schade aan de vloer. De ondernemer kan niet van cliënt verlangen dat men op de PVC-vloer geen schoenen kan dragen. Het is vrij normaal om in huis met schoenen te kunnen lopen. Als dat niet mogelijk zou zijn, dan is het dus een vloer die een consument niet hoeft te verwachten. Daarbij is het ook onmogelijk dat zand zorgt voor de krassen die zijn geconstateerd. De robot stofzuiger van cliënt wordt iedere dag gebruikt. Er wordt verwezen naar een test die zou zijn gedaan, maar die test is niet overlegd in de stukken. Dat de schade wordt veroorzaakt door een mat die vol zand zou zitten is ook niet juist en betwist cliënt. Overigens is het ook ongeloofwaardig dat een mat met zand zou zorgen voor de krassen. Voor de prijs die cliënt heeft betaald mag men verwachten dat de PVC-vloer van een acceptabele kwaliteit is en niet gemakkelijk kras. Tot slot betwist cliënt dat diegene die langs is geweest heeft aangeboden dat de krassen kunnen worden weggehaald door een gespecialiseerd bedrijf. Er werd tijdens het bezoek alleen maar verwezen naar de folder. Cliënt handhaaft dan ook zijn standpunt dat de vloer niet voldoet aan hetgeen mocht worden verwacht en dat er sprake is van non-conformiteit.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Klant was d.m.v. de folder, waarvan voor ontvangst is getekend, op de hoogte van de eigenschappen van PVC en het feit dat hij onder stoelen en meubels de juiste bescherming moest plaatsen. Ook is aangegeven dat een goede schoonloopmat een must is. Deze laatste is bij voordeur niet aanwezig en

bij de achterdeur ligt een ongeschikte mat welke vol met zand zat! Bij het schuiven met de stoelen zijn er krassen ontstaan. In plaats van daarna actie te ondernemen en de juiste beschermingsdoppen te plaatsen is klant door gegaan met schuiven van stoelen en meubels op verschillende plaatsen. De vloer is dan ook op verschillende plaatsen behoorlijk voorzien van krassen waar wij uiteraard niet verantwoordelijk voor gehouden kunnen worden. Door ons is nooit aangegeven dat deze PVC-vloer onkrasbaar zou zijn. Dat is geen enkele PVC-vloer en dat geven wij ook niet aan bij reclame-uitingen. Ook onze verkopers geven dat niet aan, sterker nog zij informeren de klanten over de eigenschappen en geven hier als kennisgeving ook nog een folder van mee. Het is juist ook de reden dat wij onze klanten de folder meegeven met aanvullende informatie zodat juist krassen voorkomen kunnen worden. Bij bezoek is ook een sterk vervuilde vloer aangetroffen waarop aardig wat zand te vinden was. Bij een korte test is geconstateerd dat er al een vuillaag van een goede mm op de vloer terug te vinden was.

Deskundigenrapportage

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

De consument heeft een hele inrichting gekocht bij de fa. [andere ondernemer in zelfde pand]. Later blijkt dat de vloer bij [ondernemer] is besteld en dat dit los staat van de aangekochte meubels bij [andere ondernemer]. Ze hebben gekozen voor [andere ondernemer] zodat ze vooraf goed geïnformeerd worden en geadviseerd omtrent vloeren en meubels. Ter plaatse de stoelen die ze wenste opgetild en besproken of deze geschikt zijn voor een PVC-vloer. Dit zou beaamd zijn en ook de kleur van de PVC zou geen probleem zijn volgens verkoopster. Nu blijkt dat de PVC-vloer heel veel en heel snel krassen geeft. Volgens consument kan er door een (grote) hond of hakken eigenlijk niet op gelopen worden. En wenst de consument een vloer waar een normaal huishouden op kan leven. Daarbij wenst de consument, in aansluiting van op bezoek deskundige, dat er aangetoond wordt dat de kwaliteit die hij heeft gekocht ook de kwaliteit is die geleverd is.

De klacht is overmatige krassen in de PVC-vloer. Met name bij de eettafel, onder de stoelen. Dit is zeer nadrukkelijk in de keuken bij het zit gedeelte maar ook in de woonkamer bij het zit gedeelte (eettafel/stoelen). De entree, entree achter, woonkamer bij de bank, keuken voor het aanrecht hebben niet dezelfde hoeveelheid krassen als bij de stoelen. Daarnaast twee grote krassen (hond en speelgoed tractor) en 1 diepe put/deuk in woonkamer bij nieuw geplaatste deuren.

Er is een PVC-vloer gelegd, verlijmd op totaal 123m². De vloer is goed gelegd in de ruimtes; entree achter en entree voor, in de keuken en woonkamer. Het betreft hier een PVC-tegel, antraciet van 90x90 cm, voorzien rondom van witte MDF-plinten en daar waar nodig een profiel. Duidelijk is voor zowel bij consument als ondernemer, dat de genoemde krassen in punt 2 vermeld, veroorzaakt zijn door de poten van de stoelen. Of beter gezegd het gebrek aan bescherming onder de stoelpoten. Bij aanschaf van de stoelen heeft er geen/een juiste bescherming onder de stoelpoten gezeten. Deze zijn er later, door consument, onder geplaatst. PVC is een vloer die opgebouwd is uit meerdere lagen. De toplaag (PVC/PU-laag) bepaalt de kwaliteit en slijtlaag van een PVC-vloer. Deze laag is variërend van 0.2 tot 0.70mm. Krassen komen in alle kwaliteiten voor. Het verschil is dat diepere krassen in een bijvoorbeeld 0.2mm PVC/PU eerder door de PVC/PU-laag gaat en belandt op de volgende laag, het printdecor, dan bij een 0.70 mm PVC/PU-toplaag. In deze situatie is een PVC-vloer met een 0,55mm PVC/PU-toplaag gekocht. De 0,55 mm is een standaard kwaliteit voor woonkamer gebruik. De gekochte kwaliteit is voldoende voor standaard gebruik in de woonkamer. Als expert moet gezegd worden dat hard materiaal op PVC krassen en schade kan veroorzaken. Het wordt in het algemeen niet geadviseerd om harde voorwerpen of niet beschermde voorwerpen te schuiven/verschuiven over de PVC-vloer (zonder deze op te tillen). Dit veroorzaakt krassen. Bescherming met bijvoorbeeld de juiste vilttoppen of viltstroken is noodzakelijk bij gebruik van een PVC-vloer. Daarbij moet vermeld worden dat een donkere vloer eerder krassen zichtbaar worden dan op een lichtere en of gemêleerde vloer. Dit omdat krassen licht van kleur zijn en afsteken op een donkere vloer. Bij een lichte vloer vallen ze zodoende niet op. Bij lichte krassen komen deze in de toplaag van de PVC te zitten, de zogenoemde PVC/PU-laag. Bij diepere krassen wordt niet alleen de PVC/PU-laag maar ook het decor (printdecor) geraakt. Bij lichte krassen is door een polishlaag aan te brengen grotendeels te herstellen. De polish trekt in de krassen en geeft de vloer een extra bescherm laag. Echter bij krassen in het printdecor heeft een polish laag aanbrengen geen effect. En is enkel het vervangen van vloerdelen de oplossing. Kwaliteit van een PVC-vloer wordt aangeduid met de dikte van de toplaag PVC/PU. In dit geval is dat 0,55mm PVC/PU. De vloer voldoet aan hetgeen van deze PVC verwacht mag worden. Enkel is er schade ontstaan door niet juist gebruik van meubels/stoelen zonder vilttoppen waardoor krasvorming is ontstaan.

Herstel/vervanging is herstel technisch mogelijk door reinigen van de gehele vloer en vervolgens aanbrengen van een PVC/PU-coating. Er wordt op deze manier een extra beschermlaag aangebracht over de gehele vloer (woonkamer / keuken / 2 x entree) en worden de krassen gevuld met de PVC/PU-coating. Waardoor ze optisch niet meer zichtbaar zijn. Wel is het zo dat diepere krassen zichtbaar blijven.

De deskundige heeft zich uitgelaten over welke herstellkosten (consumentenprijs) (bij benadering) met deze oplossing gemoeid zijn en hoe zijn deze gespecificeerd en komt uit op € 2.000 (indicatie prijs totaal voor uren en materiaal incl. btw).

Overwegingen van en beoordeling door de bindend adviseur

Volgens de consument kan er door een (grote) hond of hakken eigenlijk niet op de vloer gelopen worden. En wenst de consument een vloer waar een normaal huishouden op kan leven. Daarbij wil de consument, in aansluiting op het bezoek van de deskundige, dat er aangetoond wordt dat de kwaliteit die hij heeft gekocht ook de kwaliteit is die geleverd is.

De bindend adviseur vat de opmerking van de consument dat hij een vloer heeft gewild waar een normaal huishouden op kan leven op als de wens tot vervanging van de geleverde vloer door een vloer die beter voldoet aan de wensen en verwachtingen van de consument. Vervanging is dus het doel.

Uit de rapportage van de deskundige blijkt dat de vloer voldoet aan hetgeen van deze PVC verwacht mag worden. Enkel is er schade ontstaan door niet juist gebruik van meubels/stoelen zonder vilttoppen waardoor krasvorming is ontstaan.

Dat betekent naar het oordeel van de bindend adviseur dat de opmerkingen die door de consument zijn gemaakt met betrekking tot het algemeen gebruik van een vloer ("kan er door een (grote) hond of hakken eigenlijk niet op gelopen worden") niet betrekking hebben op wat daadwerkelijk met de vloer gebeurd is maar meer in het algemeen zijn gemaakt.

De consument heeft aangevoerd dat gekozen is voor [andere ondernemer] zodat de consument vooraf goed geïnformeerd en geadviseerd wordt omtrent vloeren en meubels. Ter plaatse zijn de stoelen die de consument wenste opgetild en is besproken of deze geschikt zijn voor een PVC-vloer. Dit zou beaamd zijn en ook de kleur van de PVC zou geen probleem zijn volgens de verkoopster. De bindend adviseur komt deze stellingname van de consument niet aannemelijk voor, gelet op de specifieke op het onderhoud van een vloer betrekking hebbende opmerkingen in de aan de consument verstrekte folder die als bijlage bij de reactie van ondernemer van 10 oktober 2020 is gevoegd. Niet alleen heeft ondernemer daarin gemeld dat de adviseurs in de shop de consument uitgebreid over onderhoud van een vloer kunnen informeren maar ook dat de consument er rekening mee moet houden dat een houten vloer en vinyl en zelfs een PVC-vloer door de consument bekrast kunnen worden als deze niet op de juiste manier wordt beschermd. De ondernemer adviseert daarom de juiste glijdoppen onder de meubels te monteren. Een simpel viltje is vaak niet goed, zal snel vervuilen en hierdoor juist krassen veroorzaken. Door de ondernemer wordt verder in de aan de consument verstrekte brochure verwezen naar de website van www.scratchnomore.nl waar de consument een groot assortiment aan hoogwaardige vloerbeschermingsproducten kan vinden die beschadiging van de vloer kunnen voorkomen.

Bovendien is uit de stukken gebleken dat de consument na zekere tijd ook besloten heeft om beschermingsmiddelen onder de stoel aan te brengen. Helaas was het kwaad toen al geschied.

De bindend adviseur is op grond van het bovenstaande van oordeel dat vervanging van de PVC-vloer door en op kosten van de ondernemer niet hoeft plaats te vinden.

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

Beslissing

-De eis van de consument wordt afgewezen.

-De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 augustus 2023,

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

