

Egalinegietvloer na tweemaal herstel nog niet goed: dwaling dus vernietiging koop

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

Datum overeenkomst: 22-04-2022.

Inhoud overeenkomst: aanleg vloerverwarming (infrezen) en gietvloer met lakken vloer en plaatsen plinten. Totaalprijs: € 11.399,95 incl. btw.

De (oorspronkelijke) levering vond plaats in de week van 30 mei 2022.

De klacht is op 03-06-2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals naar voren gebracht op het vragenformulier luidt als volgt:

Scheuren op diverse plaatsen, inclusief specifiek de plek waar de convectorput zit, welke compleet is volgestort met cement; - Ongelijkheden in de vloerhoogte; - Bultjes, blaasjes en gaatjes; - Vloer tegen plinten opgesmeerd.

De consument eist:

Partiële ontbinding ten aanzien van de gietvloer en een vergoeding voor de wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten.

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals naar voren gebracht op het reactieformulier luidt als volgt:

Op zetscheuren zit geen garantie. Bij egalinegietvloeren wordt de vloer zoals hij wordt. Daarin mogen vlekjes en oneffenheden voorkomen. De scheuren in de vloer zijn zetscheuren, deze vallen niet onder garantie. Als de klacht over de vloer niet aan ons is toe te rekenen, dan ligt de oplossing niet bij ons. Wij kunnen dan helaas niets doen. De klachten over de vloer zijn onterecht, deze zijn inherent aan een egalinegietvloer. Deze hebben deze eigenschappen. Wij kunnen helaas niets aanbieden.

Deskundigenrapportage

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

'1f Woninginstallaties

(...)

Vanwege het feit dat de ondervloer van origine gerealiseerd is als zijnde koude vloer ontstaan er nu spanningen omdat er vloerverwarming is aangebracht. Dit leidt tot thermische spanning.

(...)

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

In de woning is een gefreesde vloerverwarming aangebracht in de cd-dekvloer met als eindafwerking een minerale gietvloer van Eurocol.

Deze laatstgenoemde is inmiddels 3x gelegd, omdat de vloer de eerste 2x niet aan de verwachtingen voldeed, dit waren beide partijen het met elkaar over eens.

(...)

Er zijn voor de vloerafwerking geen (CUR) richtlijnen. Er kan niet worden gereclameerd over onvlakheden, pinholes en kleurnuances. Deze zijn namelijk inherent aan het product.

Echter bij de tafel zit een dusdanige verzameling van onvolkomenheden dat daar de vraag bij gesteld moet worden of dit hetgeen is wat de klant had mogen verwachten. Is dit beeld inherent aan het product? Mijn inziens zijn de onvolkomenheden hier te groot.

[De ondernemer] heeft op haar site de volgende tekst staan omtrent dit product. "BetonDesign kan als vloerafwerking worden geïnstalleerd, direct op een geschikte ondergrond. Het resultaat is een strakke vloer, vlakke vloer, met een hightech industriële uitstraling en bijbehorende kwaliteit en duurzaamheid."

(...)

De volgende scheurvorming heb ik geconstateerd:

1. Overgang woonkamer/keuken
 2. Overgang woonkamer/hal
 3. Haarscheurtjes in hal
 4. Haarscheurtjes woonkamer bij raam, daar waar voorheen de convectorput zat
- Vloerafwerking ligt naast de scheurvorming wel vast. De vloerafwerking is nu 1 stookperiode blootgesteld aan de thermisch spanning.*

Het gat van de convectorput is door ondernemer dichtgestort met zand en daarna is er ca. 15 beton in gegoten, daarna is over gehele vloeroppervlak vloerverwarming gefreesd en voorzien van een eindafwerking.

Volgens (...) en mij zijn de scheurtjes bij de convectorput haarscheurtjes door de zetting van de diverse materialen.

(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja [en] Nee

Zo ja op welke manier? Oneffenheden bij tafel kunnen middels plaatselijk herstel nagenoeg onzichtbaar worden hersteld middels airbrush-techniek. Glansgraadverschil zal niet te voorkomen zijn. Zo nee, waarom niet? Scheurvorming is niet te herstellen, dit zal een terugkerend probleem blijven i.v.m. de thermische spanning in de vloer.

(...)

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? Plaatselijk herstel ca. € 1000,- excl. BTW.'

Reacties van consument en ondernemer

De ondernemer heeft in een reactie op de deskundigenrapportage naar voren gebracht dat Betondesign een ander product betreft en onder meer het volgende geschreven: *'Het klopt daarom niet om in het deskundigenrapport hier, naar te verwijzen en te refereren. In de tijd dat [de consument] bij ons de vloer heeft gekocht hadden wij een pagina met egalinegietvloeren op onze site staan. Wij hebben echter besloten om dit product niet meer aan te bieden, onder andere vanwege deze zaak. Deze pagina is daarom niet meer live.'*

De consument heeft onder meer naar voren gebracht dat geconcludeerd moet worden dat de deskundige meent dat een deel van de gebreken voortvloeit uit thermische spanning. Als de consument hiervan op de hoogte was geweest dan was de overeenkomst niet tot stand gekomen. Een vordering tot vernietiging van de overeenkomst op grond van dwaling dan wel wederzijdse dwaling ligt voor toewijzing gereed. Subsidiar maakt de consument aanspraak op vervangende schadevergoeding met in aanvulling daarop een aanvullende schadevergoeding wegens esthetische tekortkomingen nadat herstel op de door de deskundige voorgestelde wijze is uitgevoerd.

Overwegingen en beoordeling

1. Tussen partijen is niet in geschil dat de CBW-erkend algemene voorwaarden van toepassing zijn. Op grond van de deze voorwaarden heeft de consument recht heeft op *'reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering'*, indien het geleverde product niet de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (artikel 15). Naar oordeel van de bindend adviseur is sprake van het laatste nu door de deskundige is vastgesteld dat 1) ter plaatse van de tafel de onvolkomenheden te groot zijn en 2) scheurvorming niet te herstellen is en een terugkerend probleem zal blijven in verband met de thermische spanning in de vloer. Deze bevindingen van de deskundige komen de bindend adviseur begrijpelijk en navolgbaar voor en de bindend adviseur neemt dat daarom als vaststaand aan. Dit te meer omdat de partijen in hun reacties op het rapport van de deskundige hier verder niets tegenin gebracht hebben en zelf ook geen deskundige benoemd hebben (overeenkomstig artikel 12 lid 2 van het reglement). De ondernemer heeft slechts gesteld dat de deskundige verwezen heeft naar een ander product in de deskundigenrapportage maar hij heeft niet gesteld dat, indien de deskundige wel het juiste product genoemd had, dit tot een andere conclusie had moeten leiden.

2. Voorts overweegt de bindend adviseur dat uit de overlegde factuur van 23 maart 2022 niet blijkt dat partijen overeengekomen zijn dat de consument met deze (mogelijke) gebreken rekening moest

houden. De ondernemer heeft in zijn reactie ook alleen maar gesteld dat er vlekjes en onvolkomenheden mogen voorkomen en dat zetscheuren niet onder garantie vallen. Buiten kijf staat nu echter dat er bij de tafel een gedeelte is waar de onvolkomenheden te groot zijn, zodat het verweer van de ondernemer op dit punt niet opgaat. Wat betreft de scheuren heeft de deskundige over de scheurtjes bij de convectorput geschreven dat dat deze door 'zetting' van diverse materialen komen, maar ten aanzien van de andere scheuren heeft hij geschreven dat deze het gevolg zijn van thermische spanning (die het gevolg is van het feit dat de ondervloer van origine gerealiseerd is als een koude vloer waardoor er nu spanningen ontstaan omdat er vloerverwarming is aangebracht). Het laatste is een specifiek probleem waarvan de ondernemer niet gesteld heeft dat dit niet onder garantie valt.

3. De bindend adviseur is van oordeel dat de gevorderde partiële ontbinding van de overeenkomst is aangewezen en overweegt daartoe als volgt. De vloer is reeds voor de derde keer geheel opnieuw aangelegd. Dit omdat het de eerste twee keren niet gelukt is om de vloer goed aan te leggen. Nu de vloer voor de derde keer is aangelegd blijkt dat er opnieuw een gedeelte is dat te grote onvolkomenheden bevat en dat dit alleen tegen substantiële kosten (€ 1.000, -- excl. BTW) hersteld kan worden, met dien verstande dat glansgraadverschil niet te voorkomen zal zijn (helemaal goed wordt het dus naar verwachting nooit). De bindend adviseur overweegt dat in beginsel van een consument verwacht mag worden dat hij meewerkt aan herstel van gebreken (als herstel mogelijk is) en dat niet elk gebrek in de levering van een product onmiddellijk leidt tot een recht op ontbinding. Dat houdt echter wel een keer op. Nu vaststaat dat de vloer na drie keer nog niet goed is (en eigenlijk ook niet goed zal kunnen worden) heeft de consument in dit geval naar oordeel van de bindend adviseur recht op (partiële) ontbinding, hetgeen in dit geval (uitsluitend) moet leiden tot terugbetaling van de kosten van de gietvloer aan de consument. Daar komt bij dat de deskundige niet alleen heeft vastgesteld dat de scheuren niet hersteld kunnen worden maar ook dat scheurvorming een terugkerend probleem zal blijven. Hieruit volgt dat deze dekvloer niet geschikt is voor de combinatie met de aangelegde vloerverwarming en aan te nemen valt dat de consument gekozen zou hebben voor een ander soort dekvloer (een vloer die niet gevoelig is voor dit soort scheuren), als hij hiervan op de hoogte zou zijn geweest. De overeenkomst is daarom inderdaad (ook) vernietigbaar op grond van dwaling, hetgeen in deze omstandigheden tot dezelfde gevolgen moet leiden, namelijk terugbetaling van de kosten van de gietvloer.

4. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. Uit de overgelegde factuur blijkt dat de kosten van de gietvloer € 3.921,56 excl. BTW bedragen hebben (€ 4.745,09 incl. BTW). Deze kosten van de gietvloer dienen (inclusief BTW) door de ondernemer aan de consument te worden terugbetaald. Daarnaast dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtengeld te vergoeden. Voor een veroordeling tot betaling van wettelijke rente ziet de bindend adviseur geen aanleiding. Buitengerechtelijke kosten komen op grond van artikel 16 van het reglement niet voor vergoeding in aanmerking.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- de overeenkomst is partieel ontbonden, althans vernietigd, op grond waarvan aan de consument een door de ondernemer aan de consument te betalen vergoeding toekomt. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 4.745,09 inclusief BTW;

- de ondernemer vergoedt bovendien het door de consument aan de stichting betaalde klachtengeld van € 250,-- aan de consument;

- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd aan de stichting conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;

- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies;

- al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 7 november 2023,