

Tegelvloer onvoldoende slijtvast, ondernemer moet oplossen

### **Verloop van de procedure**

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (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 15 mei 2023 rapport is opgemaakt (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 monteren) van een keuken en vloer.

### **Standpunt consument**

De (gemachtigde van de) consument heeft zijn klacht in het inleidend formulier als volgt geformuleerd:

*“De klacht gaat specifiek over de geplaatste vloer. De vloer is beschadigd op de plekken onder de eettafel van [consument]. Cliënt heeft daarvoor [ondernemer] benaderd en zij hebben de fabrikant ingeschakeld om de vloer bij cliënt thuis te bekijken. De fabrikant heeft toen aangegeven dat er duidelijk sprake is van een productiefout: de stenen zijn niet goed gebakken waardoor de bovenste laag eraf gaat. Dit zal op korte termijn naar verwachting ook op andere plekken ontstaan.*

*Echter heeft cliënt van [ondernemer] vernomen dat de fabrikant aan cliënt laat weten dat de vloer wel naar behoren is en dat de schade geen productiefout betreft. Daarom wil [ondernemer] ook niet de vloer vervangen.*

*Cliënt heeft - vanwege het feit dat de fabrikant klaarblijkelijk tegenstrijdige verklaringen aflegt - grote twijfels bij de juistheid van de verklaringen van de fabrikant dan wel vanuit [ondernemer]. Cliënt stelt zich op het standpunt dat deze beschadigingen aan de vloer op basis van de gesloten overeenkomst niet hadden mogen ontstaan. Er is immers besproken dat dit een zeer krasbestendige vloer is die nog veel jaren (zeker 20 tot 25 jaar) mee zou gaan. Cliënt is van mening dat de vloer non-conform is aangezien de vloer niet krasbestendig is en ook niet jaren meegaat. Voor zover er vanuit UitgesprokenZaak een deskundige ingeschakeld wordt, wil ik u namens cliënt dan ook verzoeken om de deskundige te wijzen op deze discrepanties in de verklaringen. Cliënt wenst graag van de een onafhankelijke deskundige te vernemen dat het inderdaad een productiefout betreft.”*

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te dien heeft de consument als volgt beantwoord:

*“Aangezien sprake is van non-conformiteit heeft cliënt in eerste instantie recht op herstel dan wel vervanging van de vloer (artikel 7:17 jo. 7:18 jo. 7:21 BW). Aangezien [ondernemer] meerdere malen dat verzoek heeft afgewezen, heeft cliënt ook het recht om een vervangende schadevergoeding van [ondernemer] (artikel 7:21 lid 6 en artikel 6:87 BW).*

*Cliënt heeft [derde] benaderd voor een herstell offerte. Daaruit blijkt dat het € 16.229,60 gaat kosten om de vloer aan te pakken. Cliënt wenst daarom ook dit bedrag aan vervangende schadevergoeding te vorderen. Indien dat niet mogelijk is dan wenst cliënt dat de vloer kosteloos voor cliënt vervangen (en geplaatst) wordt door [ondernemer].”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt verweer gevoerd:

*“De gemelde klachten zijn beoordeeld door de leverancier en hij komt tot de conclusie, dat de slijtages/beschadigingen zijn ontstaan door het heen en weer schuiven van de eetkamerstoelen. Ook kan dit proces versneld worden door de aanwezigheid van honden-/kattenharen. hetgeen bij [consument] het geval is. Derhalve wijzen we de klacht dan ook af.”*

### **Deskundigenrapportage**

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

*“In de omgeving van de eethoek zijn duidelijk slijtplekken in de vloer te constateren. Volgens de door de leverancier aangeleverde specificatie valt de vloer met normblad DIN EN 154 in slijtklasse IV en moet daarmee geschikt zijn voor zware belasting (zoals restaurant of kantoor). De beschadigingen zijn na ca. 9 maanden na het leggen aan het licht gekomen, dit duidt op een slijtweerstand die niet voldoet aan de gepresenteerde norm. Er is geenszins gebleken dat de vloer met uitzonderlijke belasting en/of schoonmaakmiddelen is geconfronteerd.”*

Over de mogelijkheden om dit te herstellen heeft de deskundige het volgende geschreven:

*“Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee*

*Zo ja, op welke manier? Er zijn 3 methoden om de vloer te repareren: 1e- uitslijpen van de beschadigde tegels en vergelijkbare te herplaatsen. 2e- volledig verwijderen van de vloer, egaliseren en opnieuw leggen. 3e Overplakken van de bestaande vloer met nieuwe tegels. [...]*

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? De 3e methode is veruit te verkiezen, het voorkomt uitbouwen van de keuken en tevens onnodig breekwerk met mogelijk vervolgschade aan de vloerverwarming.*

*Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 7000,-*

<i>Herlevering van 56 m2 tegels à € 50,- m2</i>	<i>€ 2800,-</i>
<i>Legkosten manuren inclusief lijm en voegmateriaal</i>	<i>€ 4200,-</i>
	<i>Totaal € 7000,-“</i>

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Partijen hebben, na het verschijnen van het deskundigenbericht, op het deskundigenbericht gereageerd, hun standpunten verder toegelicht en stukken ingebracht. Dit kan als volgt worden samengevat.
  - a) De consument heeft bij brief van 25 mei 2023 aangevoerd dat de derde door de deskundige genoemde methode meer zal kosten dan in het deskundigenrapport is vermeld, namelijk in totaal € 9.429,83. De consument heeft in dit verband een offerte van [derde] voor het overplakken van de tegels overgelegd en een document met betrekking tot de kosten van nieuwe tegels. De consument vraagt:
    - primair: een schadevergoeding van € 16.229,60 voor het verwijderen van de vloer en het plaatsen van een nieuwe vloer;
    - subsidiair: een schadevergoeding van € 9.429,83 voor het overplakken van nieuwe tegels;
    - meer subsidiair: kosteloos herstel door de ondernemer;
    - meest subsidiair: een in redelijkheid te bepalen schadevergoeding.
  - b) De ondernemer heeft een contra-expertise laten verrichten door [contra-expert]. In de contra-expertise is, voor zover hier van belang, het volgende vermeld:

*“Uit voorgaande informatie mag blijken dat het toegepaste type tegel, uitgaande van de verkregen informatie over de slijtklasse waarin de tegel valt, behoort tot een type tegel dat, ondanks de grote spreiding in die slijtklasse, bij gangbaar gebruik in een woning geen slijtageklachten zou mogen opleveren binnen één jaar. Tijdens de inspectie is niet gebleken van een afwijkend gebruik: de vloer toonde schoon en vrij van slijtage-bevorderende materialen.*

*Uit voorgaande informatie moge ook duidelijk zijn geworden dat een keramische tegel, hoe slijtvast dan ook, altijd wel enige oppervlaktelslijtage zal vertonen. De snelheid waarmee dat zichtbaar wordt is sterk afhankelijk van het type tegel (wel of niet oppervlakkige kleur en tekening), slijtklasse en omvang en duur van de slijtbelasting.*

*Opvallend is dat de slijtageklachten zich slechts zeer beperkt voordoen: Deze zijn alleen daar aanwezig waar de twee meest gebruikte eetkamerstoelen rond de eetkamertafel over het oppervlak van de tegels worden verplaatst. Daarbij zijn de klachten ook nog eens*

*alleen zichtbaar op de toppen van het reliëf van de tegels. Verder is nergens ook maar enige aantasting van het tegeloppervlak in welke vorm dan ook waargenomen, ook niet op locaties waar normaliter in een woning een verhoogde slijtbelasting wordt waargenomen.*

*De slijtbelasting lijkt dan ook lokaal sterk verhoogd te zijn door het geringe contactoppervlak tussen het onderstel van de stoelen en de hoge delen van het oppervlaktereliëf van de tegels in combinatie met de toepassing van de relatief zware eetkamerstoelen, hetgeen leidt tot een zeer lokaal sterk verhoogde contactdruk, en veelvuldige stoelbewegingen van de meest gebruikte eetkamerstoelen.*

*Nu de kans op (zichtbare) slijtage bij de verkoop niet is besproken, ook niet in de zin van te treffen maatregelen om (zichtbare) slijtage te voorkomen, had ook deze slijtage als gevolg van een lokaal sterk verhoogde slijtbelasting niet verwacht hoeven te worden door de [consument]. Dit betekent dat de tegels die de slijtage vertonen vervangen dienen te worden. Vervanging van alle tegels is in het geheel niet noodzakelijk nu op geen andere locatie, ook niet na circa twee jaar gebruik, enige aantasting van het tegeloppervlak in welke vorm dan ook is waargenomen. Een voorwaarde voor lokale vervanging van tegels is wel dat tegels met een passende tekening, kleurstelling en maatkaliber ter beschikking staan.*

[...]

*In het schrijven van [gemachtigde consument] d.d. 25 mei 2023 wordt gesproken over een prijs van het lijmen van tegels over tegels van € 7.000,- voor 55 m<sup>2</sup>, zonder tegels, tegellijm en voegmateriaal, met andere woorden € 127,27/m<sup>2</sup>. Deze prijs is zeer extreem en ligt ruim meer dan 2x boven de gangbare prijs van een verlijming inclusief het deugdelijk reinigen van de ondergrond en lijm- en voegmateriaal.”*

De ondernemer stelt, onder verwijzing naar de contra-expertise en een offerte, dat de door de consument gevraagde schadevergoeding buitensporig is. De ondernemer heeft aangeboden om 5 tegels opnieuw te leveren, waarbij de leverancier bereid is het volledige aankoopbedrag terug te betalen aan de consument. Verder voert de ondernemer aan dat niet aan de voorwaarden voor vervangende schadevergoeding is voldaan, omdat de ondernemer al eerder heeft aangeboden kosteloos nieuwe tegels te leveren en de consument dit van de hand heeft gewezen, zodat schuldeisersverzuim is ontstaan. Bovendien betreft de prestatie in dit geval uitsluitend het leveren van de tegels en niet de montage. Voor de herstelkosten kan de ondernemer dus niet worden aangesproken.

- c) De consument heeft hier bij brief van 13 september 2023 op gereageerd en toegelicht dat hij niet akkoord gaat met het voorstel van de ondernemer. Hij voert aan dat hij met het leveren van nieuwe tegels niet schadeloos is gesteld, omdat de oude tegels moeten worden vervangen en de nieuwe geplaatst. Verder betoogt de consument over de hoogte van de schadevergoeding dat hij geen aannemer kan vinden die bereid is de werkzaamheden te verrichten tegen een lagere prijs dan eerder gesteld. Er wordt een offerte overgelegd van [derde-2] voor het vervangen van de vloer voor een bedrag van € 18.444,59. Overigens moet volgens [derde-2] de vloer gesloopt worden. Voorts voert de consument aan dat de ondernemer wel in verzuim is komen te verkeren, nu de ondernemer niet tijdig en niet adequaat heeft gereageerd op de klachten en de ingebrekestelling van de consument. Dat de ondernemer de tegels niet zelf heeft geplaatst maar dat door een andere partij heeft laten doen, doet er niet aan af dat de ondernemer op grond van de artikelen 7:24 en 6:74 BW gehouden is de schade op dat punt te vergoeden.
- d) De ondernemer heeft vervolgens naar voren gebracht dat lokale vervanging van de tegels goed mogelijk is. Het vervangen van de vloer is niet nodig en de offertes die de consument in dat verband heeft overgelegd zijn buitensporig hoog. Verder stelt de ondernemer dat hij tijdig het aanbod heeft gedaan om nieuwe tegels na te leveren. Er is geen verzuim ontstaan aan de zijde van de ondernemer. Het leggen van de tegels is niet overeengekomen. De te verrichten prestatie betreft alleen het leveren van de tegels. Als de verbintenis is omgezet in een verbintenis tot betaling van vervangende schadevergoeding, dan gaat het dus uitsluitend om de prestatie tot levering van de tegels en niet de plaatsing.

- e) De consument heeft bij brief van 16 november 2023 aangevoerd dat in de door de ondernemer ingebrachte offerte geen rekening is gehouden met snijverlies, dat onduidelijk is of de ondernemer de tegels wil en kan leveren, dat de offerte niet meer geldig is en dat geen rekening is gehouden met het verplaatsen en tijdelijk opslaan van meubels. Verder stelt de consument dat de hoogte van de keuken en het toilet zal veranderen als de vloer over de huidige vloer wordt gelegd. Ook de dorpels en de lijst van de kruipruimte moeten worden aangepast.
  - f) De ondernemer heeft in reactie hierop aangevoerd dat de offerte is ingebracht om te laten zien hoe buitensporig de door de consument gevraagde bedragen zijn. Verder benadrukt de ondernemer dat het mogelijk is dezelfde tegels te leveren.
2. De bindend adviseur overweegt als volgt.
  3. 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. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
  4. Op basis van het deskundigenrapport concludeert de bindend adviseur dat de geleverde tegels niet aan de overeenkomst beantwoorden. Dit wordt ook bevestigd door de contra-expertise. De ondernemer is op dit punt dan ook tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen.
  5. Vervolgens rijst de vraag welke consequenties hieraan moeten worden verbonden.
  6. De consument vraagt primair een schadevergoeding van € 16.229,60 voor het verwijderen van de vloer en het plaatsen van een nieuwe vloer. Nu uit het deskundigenrapport volgt dat het verwijderen van de vloer en het plaatsen van een nieuwe vloer niet raadzaam is, wordt de op deze wijze van herstel gebaseerde vordering tot schadevergoeding afgewezen. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat op dit punt zou moeten worden afgeweken van het deskundigenrapport.
  7. De consument vraagt subsidiar een schadevergoeding van € 9.429,83 voor het overplakken van de tegels. Deze eis wordt eveneens afgewezen, reeds omdat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat wat betreft de hoogte van de aan deze wijze van herstel verbonden kosten moet worden afgeweken van het deskundigenrapport. Het enkele overleggen van offertes is hiertoe onvoldoende.
  8. De consument vraagt meer subsidiar om kosteloos herstel door de ondernemer. Deze vordering komt voor toewijzing in aanmerking. Hierbij is van belang dat op basis van de stukken – bijvoorbeeld de brief van de ondernemer van 14 september 2021 bij de verkoopbevestiging en het e-mailbericht van de ondernemer aan de consument van 11 oktober 2022 – als vaststaand moet worden aangenomen dat het leggen van de vloer ook tot de overeenkomst behoorde.
  9. Met betrekking tot de wijze waarop dit herstel moet plaatsvinden wordt het volgende overwogen. Uitgangspunt is dat uit het deskundigenrapport volgt dat het overplakken van de vloer met nieuwe tegels raadzaam is. De consument heeft hier weliswaar kanttekeningen bij geplaatst, maar die zijn onvoldoende om te concluderen dat het deskundigenrapport niet juist is. Verder heeft de ondernemer gewezen op een andere mogelijkheid om tot herstel over te gaan, namelijk het lokaal vervangen van de tegels die slijtage vertonen. De bindend adviseur constateert dat met deze wijze van herstel mogelijk tegemoet wordt gekomen aan de bezwaren die de consument heeft geuit met betrekking tot het overplakken van de tegels. De bindend adviseur beslist daarom dat het aan de consument is om een keuze te maken tussen de volgende 2 opties:
    - a) herstel conform het deskundigenrapport, dat wil zeggen het overplakken van de vloer met nieuwe tegels;
    - b) herstel conform de contra-expertise, dat wil zeggen door lokale vervanging van de tegels die slijtage vertonen.

10. Indien de ondernemer niet bereid is tot herstel over te gaan, of indien hij niet of niet tijdig tot correct herstel overgaat, heeft de consument recht op een schadevergoeding. Voor de hoogte van het bedrag wordt dan aansluiting gezocht bij het deskundigenrapport. Dat betekent dat de ondernemer in dat geval een schadevergoeding van € 7.000,- verschuldigd is. Hierbij wordt nog opgemerkt dat ook indien het plaatsen van de tegels niet tot de overeenkomst zou behoren de ondernemer tot dit bedrag zou kunnen worden aangesproken, omdat deze schade hoe dan ook het gevolg is van een tekortschieten aan de zijde van de ondernemer.
11. De ondernemer dient, gelet op de uitkomst van het geschil, ook het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden (€ 250,-).

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De consument geeft binnen 6 weken na heden aan de ondernemer te kennen welke wijze van herstel hij wenst, als bedoeld in randnummer 9.
- De ondernemer voert die werkzaamheden vervolgens uit. Partijen treden binnen 2 weken nadat de consument heeft kenbaar gemaakt welke wijze van herstel hij wenst in overleg over het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële termijnen. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
- De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Ook indien de ondernemer te kennen geeft dat hij niet tot herstel overgaat of indien de ondernemer niet tot correct herstel overgaat, heeft de consument recht op deze schadevergoeding. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een bedrag van € 7.000,-.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden het klachtgeld van € 250,- aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 januari 2024,