

Meerdere oorzaken voor bollingen PVC-vloer, maar alle te wijten aan ondernemer

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: 01-05-2020.

Inhoud overeenkomst: Levering en leggen pvc-vloer, totaalprijs € 6.500,--

De levering vond plaats op 21 en 22 oktober 2020.

De klacht is op 24-06-2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De vloer is ernstig aan het bobbelen, de ondernemer is bereid de vloer te vervangen of het aankoopbedrag terug te betalen maar niet bereid de kosten op zich te nemen voor het leeghalen van de woning, meubeldemontage, de meubelopslag en het weer inruimen van de woning, etc. Deze kosten zien zij graag vergoed door de ondernemer.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft op het reactieformulier onder meer het volgende naar voren gebracht:

'Wij hebben waargenomen dat de aanwezige oneffenheden (bobbels) in de gereclameerde pvc click-vloer niet te wijten zijn aan een applicatiefout en/of een inferieur product, maar worden veroorzaakt door externe factoren. Namelijk twee zware taatsdeuren die op de vloer zijn gemonteerd, zware linnenkasten, een keuken die op de vloer is geplaatst en op maat gemaakte vitrinekasten die op de (zwevende) vloer zijn gemonteerd en afgekit. Bovengenoemde omstandigheden maken dat de (zwevende) pvc click-vloer niet meer vrijuit kan werken, waardoor de vloer als het ware omhoog gedrukt wordt. Onze stoffeerder heeft destijds alle voorzorgsmaatregelen genomen door voldoende expansieruimte aan te houden en de vloer waar nodig te voorzien van dilatatieprofielen. Derde partijen die o.a. de keuken, de op maat gemaakte vitrinekasten en taatsdeuren hebben gemonteerd, hadden in dezen ook beter moeten weten en de [de consument] hiervoor moeten waarschuwen. Wij hebben op het product en/of stoffering geen kwaliteitsafwijkingen geconstateerd die een vergoeding of vervanging zouden rechtvaardigen. Conform deze conclusie achten we de klacht ongegrond. (...)

Ons eerder gedane coulancevoorstel komt bij dezen te vervallen. Wij wachten graag eerst de bevindingen van de expert af en komen er nadien via UitgesprokenZaak.nl bij [de consument] op terug.'

Reactie partijen

De partijen hebben over en weer op elkaars standpunten gereageerd. De consument heeft daarbij onder meer naar voren gebracht dat hij vervanging van de vloer wenst en dat de ondernemer verantwoordelijk is voor de bijkomende kosten. De ondernemer heeft onder meer te kennen gegeven dat hij mee wil denken in een oplossing maar pas nadat er meer duidelijkheid is over de oorzaak van de klacht. Voor zover van belang wordt op de reacties van de partijen bij de beoordeling nader ingegaan.

Deskundigenrapportage

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

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

Het gaat hier om een zwevende vloer welke nergens mag vastliggen en waar geen vaste objecten op de vloer mogen worden geplaatst waardoor de vloer niet meer vrij kan uitzetten en krimpen. De vloer op zich vertoont geen bollingen. Het gaat hier om het bol staan van elke gelegde tegel. Dit bollen van tegels heeft drie oorzaken te weten:

1. De keuken is op de vloer geplaatst. Tevens is het vloerscharnier door de vloer in de bouwvloer vastgezet (voor vastgezet scharnier zie foto 3). Het plaatsen van de keuken is door de keukenplaatser/verkoper gedaan. De deur is door de deurplaatser door de vloer in de bouwvloer vastgezet. Zowel de keukenplaatser als de deurplaatser zouden moeten weten dat er op een zwevende vloer geen vaste objecten mogen worden geplaatst. De aanwezige verkoper van [de ondernemer] weet niet meer of deze de consument extra hiervoor heeft gewaarschuwd.

2. Op enkele plaatsen ligt de vloer vast tegen een dorpel en een kozijn (in de gang).

3. Er is een Xtrafloor Baseline tussenvloer aangebracht. Van deze tussenvloer dient men de plasticfolie te verwijderen hetgeen bij deze vloer dan ook is gedaan. Hierdoor ontstaat er een veel te stroeve bovenlaag op de tussenvloer waardoor de PVC nagenoeg niet kan schuiven (uitzetten/krimpen). Bij uitzetten bouwen de tegels spanning op welke de tegels niet kwijt kunnen met als gevolg dat de tegels op zich gaan bollen. In een slaapkamer waar de vloer niet vast ligt en er geen vaste objecten op de vloer zijn geplaatst is de bolling van de tegels gelijk aan de bolling van de tegels in de verdere vloer. De leverancier van de tussenvloer promoot de tussenvloer overigens wel voor Click PVC.

De keukenplaatser en de deurplaatser alsmede de leverancier van de tussenvloer zijn naar mijn mening verantwoordelijk voor de ontstane klacht. De legger is deels verantwoordelijk omdat de vloer in de gang op twee plaatsen te strak is gelegd.'

De ernst van de klacht is door de deskundige voorts als 'ernstig' gekwalificeerd. Herstel is volgens de deskundige niet mogelijk omdat de tegels te veel bol zijn gaan staan en de beste oplossing van de klachten is het geheel vervangen van de vloer inclusief de toegepaste tussenvloer. De kosten hiervan worden door de deskundige geschat op € 8.600,--.

De deskundige heeft tenslotte een nadere toelichting gegeven welk luidt als volgt:

'Met de consument en de aanwezige verkoper heb ik de verdere vloer nagelopen. Het appartement behoeft bij vervanging van de vloer niet te worden leeggehaald. Men kan de meubels verplaatsen. Hiervoor zullen wel extra vloerenleggers nodig zijn daar de consument wegens gezondheidsredenen niet zwaar mag tillen.

De vloer kan langs de keukenpootjes 2 maal worden doorgezaagd zodat er zwelruimte ontstaat welke achter de keukenplint valt en dus niet zichtbaar is. De deur zal wel gedemonteerd en opnieuw geplaatst moeten worden. Om het onder-bevestigingsscharnier zal bij het herplaatsen wel de vereiste zwelruimte moeten worden aangehouden.

Als tussenvloer dient er wel een 10 dB Ico Lin moeten worden aangebracht welke niet stroef is, maar waarover de vloer gemakkelijk kan werken.'

Reactie partijen

De partijen hebben allebei gereageerd op het deskundigenbericht.

De ondernemer heeft daarbij het volgende geschreven:

'Naar aanleiding van het deskundigenrapport willen wij u het volgende mededelen. [De deskundige] geeft bij 3.1 het volgende aan:

'De aanwezige verkoper van [de ondernemer] weet niet meer of deze de consument extra hiervoor heeft gewaarschuwd.'

[De ondernemer] werd tijdens het deskundigenonderzoek vertegenwoordigd door (...), filiaalmanager van ons filiaal te Den Haag. Hij is overigens niet de verkoper in kwestie. Voor meer informatie verwijst ik u graag naar de inhoud van ons reactieformulier.

Ervan uitgaande u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd, wensen wij u nog een mooie dag toe.'

En de consument heeft daarbij het volgende geschreven:

'Voor aankoop bij [de ondernemer] hebben [de consument] aan [de ondernemer] gevraagd wat het beste was na oplevering appartement. Het advies was; eerst de vloer leggen (i.v.m.) anders eventuele schade aan al in de woning aanwezige objecten. Verder is/was de instructie voor het ondertapijt Xtrafloor Baseline die [de ondernemer] heeft, niet juist, de plasticfolie-laag had niet moeten worden verwijderd. Door het verwijderen van die folie kunnen de tegels individueel niet meer schuiven, waardoor de bollingen in de tegelvloer zijn ontstaan. [De consument] verwacht (...) als consument dat een vloer die zij laten leggen gewoon gebruikt kan/mag worden om er huisraad op te zetten, en niet als er klachten zijn dat het huisraad als medeveroorzaker wordt gezien.'

Reactie Deskundige

De deskundige heeft op zijn beurt nog een reactie gegeven op voornoemde reactie van de partijen. Ook daar zal voor zover van belang nader op worden ingegaan bij de beoordeling.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur overweegt als volgt. Tussen de partijen is niet in geschil dat er een probleem is met de vloer. De vraag is evenwel wat de oorzaak daarvan is. De bindend adviseur volgt hierin het (technisch) oordeel van de deskundige. Dit oordeel van de deskundige is begrijpelijk en navolgbaar en inhoudelijk niet wezenlijk betwist door de partijen. De deskundige heeft vastgesteld dat elke gelegde tegel bol staat en heeft daarbij drie oorzaken aangewezen, namelijk 1) de keuken en een vloerscharnier van een deur, 2) de vloer ligt op enkele plaatsen vast, en, 3) de tussenvloer.

2. Uit deze stand van zaken volgt dat, indien de eerste twee oorzaken weggedacht worden, er hoe dan ook een probleem zou zijn geweest met de vloer omdat de tussenvloer in dit geval niet geschikt is voor deze zwevende vloer. Dit is naar oordeel van de bindend adviseur een probleem dat in de verhouding tussen consument en ondernemer voor rekening en risico van de ondernemer dient te komen. De door de consument daarover gemaakte opmerking, namelijk dat de ondernemer de desbetreffende folie had moeten verwijderen (hetgeen door de deskundige weerlegd is) maakt daartoe geen verschil. Ook als dat inderdaad zo zou zijn geweest was de ondernemer evengoed verantwoordelijk geweest voor het plaatsen van deze ondervloer en de daardoor ontstane problemen.

3. Het feit dat de vloer op enkele plaatsen vast ligt is een probleem dat sowieso voor rekening van de ondernemer komt.

4. Ook als aangenomen moet worden dat de bedrijven die de keuken en de deur geplaatst hebben de consument hadden moeten waarschuwen (of althans maatregelen hadden moeten treffen om problemen te voorkomen, door het creëren van voldoende zwelruimte), betekent dat niet dat de ondernemer niet zelf in ieder geval de consument had moeten waarschuwen bij het leggen van de vloer. Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft de ondernemer wel een dergelijke waarschuwingsplicht. Gesteld noch gebleken is dat de ondernemer de consument hiervoor gewaarschuwd heeft. Daarom geldt ook hier dat voor zover er problemen met de vloer ontstaan zouden zijn louter als gevolg van het plaatsen van de keuken en/of de deur, dit in de verhouding tussen de consument en de ondernemer eveneens voor rekening van de ondernemer zou moeten komen. Uiteindelijk is dit echter voor deze uitspraak niet relevant omdat sowieso de vloer helemaal vervangen moet worden vanwege het probleem met de ondervloer. Voor de goede orde merkt de bindend adviseur nog op dat de aanwezigheid van de door de ondernemer benoemde linnen- en vitrinekasten geen oorzaak vormden voor het bol staan van de tegels.

5. 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. De ondernemer zal de gehele vloer moeten vervangen (in ieder geval) conform hetgeen de deskundige daarover heeft opgemerkt bij zijn nadere toelichting. De ondernemer heeft te kennen gegeven mee te willen denken over een oplossing, nadat er meer duidelijkheid is over de oorzaak van de klacht. De ondernemer zal daartoe in de gelegenheid gesteld worden door binnen vier weken een voor de consument aanvaardbaar voorstel te doen aan de consument. Als de consument zich daar niet in kan vinden, zal de ondernemer gehouden zijn om het door de deskundige vastgestelde bedrag aan de consument te betalen. De ondernemer is tevens gehouden de kosten van de procedure van de consument te vergoeden en is daarnaast zijn eigen behandelingskosten verschuldigd aan de Stichting.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- de ondernemer wordt in de gelegenheid gesteld gedurende vier weken na deze uitspraak aan de consument een voor de consument aanvaardbaar voorstel te doen zoals omschreven onder nr. 5 van de beoordeling. Partijen laten (uiterlijk) tegen het eind van deze termijn aan de Stichting weten of zij daaromtrent overeenstemming hebben bereikt. Als de consument zich niet kan vinden in het voorstel van de ondernemer zal de ondernemer gehouden zijn een bedrag van € 8.600,- te betalen aan de

consument, te betalen binnen vier weken na verstrijken van de eerste termijn van vier weken (derhalve uiterlijk 8 weken na deze uitspraak).

- de ondernemer vergoedt binnen vier weken na deze uitspraak het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250,-- aan de consument;
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd aan de Stichting conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem, eveneens te betalen binnen vier weken na deze uitspraak;
- al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 februari 2024,