

Gemelde klachten PVC-vloer deels wel deels niet gegrond

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] op 19 oktober 2023.

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Het in een later stadium (toen de zaak al voor bindend advies bij de bindend adviseur lag) nog ingezonden bericht is niet door de bindend adviseur in onderstaande overwegingen betrokken.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 30 juli 2021.

Inhoud overeenkomst: aanleg van een pvc-vloer.

De klacht is op 4 november 2021 (twee dagen nadat er zich problemen voordeden) voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De consument eist, via zijn gemachtigde, op 1 maart 2023, in het formulier waarmee deze procedure begonnen is;

1. volledig herstel van de vloer zodat deze in overeenstemming is met hetgeen cliënt mocht verwachten ten tijde van aankoop vloer;
2. vergoeding van alle noodzakelijke kosten voor herstel onder 1;
3. vergoeding van alle de door de cliënt geleden schade (o.a. voor onherstelbare delen van de vloer, vertragingsschade, juridische kosten, reiskosten).

Ook geven consumenten op 1 maart 2023 te kennen dat, zoals uit het rapport van Krabbé volgt, een deel van de vloer helaas niet meer te herstellen is. Een (door de ondernemer aangeboden) financiële vergoeding van € 1.000 staat niet in verhouding met de additionele kosten die de heer [consument] heeft moeten maken en de kosten en een deel van de vloer dat niet meer te herstellen is. Om deze reden heeft de heer [consument] het aanbod (van de ondernemer tot herstel en betaling van € 1.000,-) niet aangenomen.

Op 2 december 2021 schreven de consumenten [consumenten] aan [ondernemer]: "Wij kochten bij u een pvc-vloer inclusief egalisatie, benodigdheden en montage. Deze overeenkomst is bij u bekend onder '[consument] - 14424', Tijdslijn: 30 oktober jl. is er geëgaliseerd. 2 november jl. is de vloer gelegd. 4 november jl. hebben wij u gemaild voor herstelwerkzaamheden. Tevens hebben we gevraagd om een expert langs te laten komen om te bepalen wat er hersteld moest worden. We hebben op dat moment alle andere werkzaamheden in de woning stilgelegd. 6 november jl. heeft uw monteur de vloer getracht te herstellen. Tevens heeft de monteur geprobeerd om herstel te verdoezelen zoals reeds gemeld, 8 november jl. hebben wij u gemaild dat er nog steeds klachten waren waarop we u hebben gevraagd dit op 9 november te komen herstellen om een ketengevolg en additionele kosten te voorkomen ([ondernemer] plaatst ook de keuken, badkamers en toiletten). 16 november jl. heeft u voorgesteld een derde partij naar de vloer te laten kijken."

De consumenten melden voorts op 2 december 2021 dat de volgende punten door de derde partij geconstateerd: a. Egalisatie is zeer minimaal waardoor de oneffenheden in de betonvloer voelbaar zijn b. Planken laten los door vochtigheid en/of geen hechting c. Kieren tussen planken d.

Aaneengesloten planken met hoogteverschil, met name op de kopse kant (het lijkt erop dat er niet 'gewalst' is) e. Planken die parallel gelegd zijn met minder dan L5 cm 'verspringing' verschil f. Lijmresten op de vloer waar geen PVC ligt (technische ruimte).

In de meergenoemde brief van 2 december 2021 aan de ondernemer eisen consumenten een schadevergoeding van 75% van de aankoopwaarde (montage en materiaal) wat neerkomt op

ongeveer € 10.000,- Tevens eisen zij een financiële schadevergoeding voor additionele kosten die gemaakt zijn door het ketengevolg. De additionele kosten zijn: - Uitstel verhuizing en opslag van huisraad ad € 1.000,- - Herstelwerkzaamheden van het stucwerk (schade door schuurmachine) ad € 750,- - Additionele kilometers die gemaakt zijn omdat de woning niet bewoonbaar en er onderdak was in het oosten van het land ad € 250,-

In de brief van 7 november 2022 schreef de gemachtigde van de consumenten dat de ondernemer hen per e-mail van 5 oktober 2022 had geïnformeerd dat de brief van 4 oktober 2022 (van de zijde van de gemachtigde van de consumenten) in behandeling zou worden genomen en dat de ondernemer binnen twee weken terug zou komen op deze brief. Ondanks deze toezegging hebben consumenten geen reactie ontvangen. De genoemde brief van 7 november 2022 vervolgt: "Doordat u niet op deze brief (van 4-10-2022) bent ingegaan, bent u van rechtswege in verzuim geraakt (voor zover u dal nog niet was met het oog op de eerder door cliënt verzonden ingebrekestelling van 12 december 2021). U heeft verscheidene momenten om uw verplichtingen alsnog na te kunnen komen, ongebruikt voorbij laten gaan. Het vertrouwen van cliënt in u is daardoor onherstelbaar beschadigd. Al deze factoren hebben ertoe geleid dat cliënt niet meer met u wenst samen te werken. Dat is dan ook de reden waarom ik hierbij namens cliënt de tussen cliënt en [ondernemer] gesloten overeenkomst, voor wat betreft de koop, de verkoop en de plaatsing van de pvc-vloer, op grond van artikel 6:265 lid 1 BW per dagtekening van deze brief **ontbindt voor het gedeelte van het werk dat niet is uitgevoerd en het gedeelte dat gebrekkig is uitgevoerd**. Namens cliënt zal ik in een bodemprocedure vergoeding vorderen van de geleden en nog te lijden schade."

Op 17 november 2022 schrijft de gemachtigde van de consumenten: "Cliënt wil hierbij benadrukken dat hij meerdere malen Grando heeft geïnformeerd over de gebreken aan de vloer. Als gevolg hiervan heeft [ondernemer] cliënt gevraagd om een derde partij in te schakelen om de vloer te laten beoordelen.

Cliënt heeft destijds [partijdeskundige] ingeschakeld en een rapport van [partijdeskundige] gedeeld met [ondernemer]. Zoals al eerder aangegeven, heeft [ondernemer] niets met dit rapport gedaan'. Cliënt heeft echter aangegeven onder de volgende voorwaarden toch bereid te willen zijn om wederom een derde partij in te schakelen om de vloer te beoordelen:

1. Partijen streven ernaar om nog voor het einde van de maand een onafhankelijke derde partij aan te wijzen, hetgeen in goed overleg dient te gebeuren;
2. Partijen zullen samen de onderzoeksvragen formuleren;
3. De onafhankelijke derde dient uiterlijk in december het rapport aan te leveren;
4. De kosten voor het inschakelen van een onafhankelijke derde partij, voor rekening van [ondernemer]."

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Op 20 april 2023 heeft de ondernemer, in het formulier met verweer, aan UitgesprokenZaak.nl laten weten dat "ons standpunt is dat wij door een derde onafhankelijke partij de montage willen laten bekijken en daaruit een conclusie trekken wie aansprakelijk is. Daar wij met een derde partij werken die de vloer heeft gelegd zou ik die in overleg ook hierbij willen betrekken."

Op 9 november 2022 had de ondernemer (bij monde van [medewerker ondernemer]) zich ook al op dit standpunt gesteld: "Zojust overleg gehad met onze advocaat en die vraagt of er een onafhankelijke geschillencommissie al bij de klant geweest is om deze zaak te beoordelen? Daar is namelijk geen rapport van. De partij die in de hand is genomen door de heer [consument] is niet onafhankelijk."

Op 9 februari 2022 schreef [medewerker ondernemer] namens de ondernemer: "Heb jullie brief gelezen en zoals jij telefonisch al aangaf willen jullie geen concessies doen in jullie eisen. Verder overlegd met [derde partij] en hij wil de reparatie uitvoeren, maar zolang de claim er ligt wil en kan hij niks doen. Ik zie op dit moment geen manier om hier uit te komen, en moet jullie helaas doorverwijzen naar UitgesprokenZaak.nl, een onpartijdige partij die hier een oordeel over gaat vellen en hier moeten wij ons aan houden en uiteraard jullie ook. Wij betreuren de gang van zaken en als de eis b.v. op € 1.000,- lag zouden we nog samen tot een oplossing kunnen komen, maar met een eis van € 10.000 niet."

Deskundigenrapportage

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

2a Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld

1. Egalinelaag is minimaal waardoor de oneffenheden in de betonvloer voelbaar zijn;
2. Planken laten los door vochtigheid en/of geen hechting;
3. Er bevinden zich kieren tussen de planken;
4. Er bevindt zich lucht tussen de planken en de egalinelaag (dit is te merken door te kloppen op de vloer (nieuwbouw, waardoor dus een ondervloer van cement));
5. Aaneengesloten planken met een hoogteverschil (het lijkt erop dat er niet gewalst is);
6. Parallel gelegde planken met minder dan 15 cm "verspringing" verschil;
7. Lijmresten op delen van de vloer waar geen PVC is gelegd.

2b Situering klachten Waar in de ruimte(n) bevinden zich de klachten? Punt 1: in alle ruimten. Punt 2: aan de zijkant van het kookeiland. Punt 3: niet waargenomen, althans buiten de grootte wat toelaatbaar is.

Punt 4: waargenomen bij de aansluiting van de vloer op de puien.

Punt 5: niet waargenomen, althans wat voort zou kunnen komen door niet walsen.

Punt 6: waargenomen op de overloop op de 1e etage, en in de woonkamer, gelegen enkele banen vanuit de langste muur.

Punt 7: waargenomen op de 2e etage in werkkast, egaline waargenomen op de begane grond in de meterkast, egaline waargenomen op een dorpel van openslaande deuren naar de tuin.

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

Punt 1: onregelmatigheden in de egalinelaag die doortekenen in de PVC-vloer zijn niet waargenomen. De waarnemingen van deskundige zijn lichte welvingen die voornamelijk tegen het strijklicht in te zien zijn; deze zijn af en toe ook iets te voelen met de hand. Deze welvingen zijn een normaal verschijnsel en komen voort uit de welvingen die in de basisvloer (zandcementdekvloer) van de consument aanwezig zijn. Bij het egaliseren worden deze iets minder, gezien het nivellerend effect van egaline, echter is een egalinelaag doorgaans 2 tot 3 mm. en is het doel van het egaliseren om de ondergrond egaal te maken. Egaal maken betekent het zorgdragen dat er geen doortekening ontstaat van kleine bobbeltjes, putjes en krasjes vanuit de ondergrond naar een PVC-vloer. Egaline is derhalve niet bedoeld om een vloer waterpas te maken: het is als het ware vloervolgend, waardoor welvingen vanuit de ondergrond worden gevolgd.

Punt 2: loslatende PVC-stroken die los zijn gelaten liggen allen rondom het kookeiland. De oorzaak is een waterschade die ontstaan is voorafgaand aan het leggen van de PVC-vloer. De ondernemer is hiervan door de consument op de hoogte gebracht en heeft aansluitend een aantal vochtmetingen ter plaatse uitgevoerd. De metingen waren van dien aard dat de ondernemer het wel aandurfde om de PVC-vloer ook in dit gedeelte te leggen, echter bleek dit nadien toch een verkeerde inschatting te zijn geweest. Ondernemer heeft al een gedeelte vervangen, maar een ander gedeelte bij het kookeiland (aan de zijde van de woonkamer) is ook losgekomen. Deskundige heeft hier een zeer hoog vochtpercentage waargenomen en kon gemakkelijk het PVC losmaken van de ondergrond. De egaline op dit gedeelte is ook beschadigd en losgekomen. Deskundige heeft aan de andere zijde van het kookeiland gecontroleerd of daar nog restvocht aanwezig was; dit was niet het geval. De reden dat aan de woonkamerzijde nog een hoog vochtpercentage is waargenomen, komt doordat het vocht niet weg kan onder het PVC en daarom langdurig nat blijft.

Punt 3: kieren tussen PVC-stroken zijn ter plekke hier en daar opgemeten, om na te gaan of de grootte van deze kieren toelaatbaar zijn, of wellicht te groot. Wat toelaatbaar is, wordt aangegeven in een technisch merkblad en benoemd als Dimensionale Stabiliteit: dit is simpelweg een percentage wat een PVC-strook in zijn maatvoering kan/mag afwijken, al dan niet onder invloed van klimatologische omstandigheden. Bij dit geleverde product is uitzetting/krimp mogelijk van 0,1%, wat bijvoorbeeld op een lengte van 120 cm. een afwijking van 1,2 mm. mag zijn. Daarbij dient men rekening te houden dat de aangrenzende PVC-strook ook een afwijking kan hebben, waardoor in de praktijk een kier tussen 2 stroken groter dan 1,2 mm. kan zijn. In deze kwestie is door deskundige geen kier waargenomen die groter was dan 0,6mm.

Punt 4: de holle klank is door deskundige af en toe waargenomen langs de rand van de vloer bij een pui of buitenmuur. De oorzaak hiervan is niet het loszitten van de egalinelaaag, maar is een gevolg van de constructie vanuit de bouw van een woning. Bij een buitenmuur of pui is de ondergrond geen massief geheel meer, maar zal deze aansluiten op bijvoorbeeld hout of isolatiemateriaal: dit geeft een ander geluid als men op de vloer klopt.

Punt 5: door deskundige zijn geen hoogteverschillen aangetroffen die te maken zouden kunnen hebben met het niet, of niet afdoende, walsen van het PVC in het lijmbed. De hoogteverschillen zijn geen technisch gebrek, maar meer een optisch effect van PVC-stroken die klein verschil hebben in de v-groef, en/of de artificiële houtnerf in het PVC die niet doorloopt van strook op strook. Bij dit punt heeft deskundige geen afwijkingen waargenomen die voortkomen uit een productfout en/of een legfout.

Punt 6: kleine verschillen tussen de banen zijn waargenomen op de overloop op de 1e etage, en in de woonkamer, gelegen enkele banen vanuit de langste muur. Dit heeft te maken met slordig werken van een vloerlegger en maakt de vloer op die plekken onrustig. Op de overloop is dit vrij gemakkelijk te herstellen door een baan te vervangen. In de woonkamer is dit wat ingrijpender, omdat het over een flinke lengte gaat. Omdat er in de woonkamer op een bepaalde plek een kast/obstakel staat, zou men ervoor kunnen kiezen om de banen te herstellen tot dit obstakel, zodat het meest opvallende gedeelte wel hersteld is.

Punt 7: de lijmresten zijn waargenomen in de kast op de 2e etage. Egaline-resten zijn waargenomen in ook de kast op de 2e etage, in een werkkast op de begane grond, en op de drempel van een pui naar de tuin toe. Wat betreft de kast op de 2e etage: dit is een ruimte met apparatuur waar een verschil van mening is ontstaan over het al dan niet doorleggen van het PVC onder/achter de apparaten. De consument had dit overal gewild, de ondernemer is gegaan tot waar het voor hen redelijkerwijs mogelijk was. De deskundige heeft ter plekke waargenomen dat de plekken waar de consument ook PVC gelegd had willen hebben, zeer lastig te bereiken zijn en dat de oplossing van de ondernemer de meest logische is: uiteraard heeft deskundige geen oordeel over het meningsverschil voor wat betreft de gemaakte afspraken. Omdat in deze kast, en tevens in de kast op de begane grond, wel een gedeelte met PVC belegd zou worden, is er dus ook geëgaliseerd. De egaline is een vloeibaar goedje en loopt meestal logischerwijs wat door over gedeelten waar geen PVC gelegd zal worden. Consument is van mening dat dit netter had gekund/gemoeten, deskundige is van mening dat dit in principe wel had gekund, maar dat de aangetroffen situatie benoemd kan worden als inherent aan egaliseren in kleine ruimten. Desalniettemin kan men de plekken waar geen egaline is uitgelopen alsnog voorzien van wat egaline, zodat het optisch wat netter is. Aanwezig lijm op de egaline kan weggeschuurd worden. De egaline op de drempel komt voort uit slordig werken: dat het op een drempel komt is te begrijpen, maar men moet het wel weghalen.

4. De deskundige vindt de ernst van de klachten zowel opvallend als bijna niet waarneembaar. Opvallend zijn de banen met een te kleine verspringing, en het losliggende gedeelte bij het kookeiland. Bijna niet waarneembaar zijn de welvingen vanuit de ondergrond en de uitgelopen egaline in de kasten en op de drempel. Andere punten zijn geen gebrek.

De deskundige acht herstel mogelijk maar ook deels onmogelijk. Egaline en PVC wat los is gelaten bij het kookeiland: dit moet worden verwijderd, dan zal de ondergrond een tijdje moeten drogen en dan weer met nieuw materiaal worden belegd. De kwestie van de egaline op de drempel en in de 2 kasten: egaline weghalen van de drempel, en in de 2 kasten zou men wat egaline kunnen aanbrengen om het optisch gelijk te krijgen. De te kleine verspringing tussen banen: vervangen.

Er is daarnaast evenwel geen materiaal aanwezig (PVC-stroken t.b.v herstel waterschade in de keuken) van dezelfde productie. Er zal derhalve met nieuw materiaal gewerkt moeten worden, waarbij het zinvol is om de beoogde PVC-stroken vooraf op glans- en kleurverschil ter plekke te controleren.

Een exacte kostenraming is lastig, daar het niet duidelijk is tot waar er hersteld moet worden bij het kookeiland. Uitgaande van de situatie tijdens het deskundigenbezoek, is de volgende schatting aannemelijk: - materialen: PVC voor herstel keuken, herstel banen met te kleine verspringing € 200,00 - materialen: lijm, egaline t.b.v. keuken € 60,00 - materialen: egaline t.b.v. iets egaline aanbrengen in kasten € 10,00 - arbeid: verwijderen egaline drempel, aanbrengen egaline in kasten 2 uur à € 50,00 = € 100,00 - arbeid: vervangen banen met te kleine verspringing 4 uur à € 50,00 = € 200,00 - arbeid: herstel gedeelte kookeiland 6 uur à € 50,00 = € 300,00 Totaal schatting: € 870,00

Commentaar van de consument op de rapportage van de deskundige.

Punt 1: De deskundige schrijft: *“Bij het egaliseren worden deze iets minder, gezien het nivellerend effect van egaline, echter is een egalinelaaag doorgaans 2 tot 3 mm. en is het doel van het egaliseren om de ondergrond egaal te maken.”* Het rapport zegt echter niks over wat de daadwerkelijke dikte is. Terwijl het rapport van [derde]dat wel doet, namelijk; 1.5-2mm. Kortom: er is 0.5-1mm te weinig egaline gebruikt door de gehele woning en dat is onder andere de reden voor de zicht- en voelbare onregelmatigheden.

Punt 2: de loszittende planken en de planken waar ‘happen’ zijn uitgesneden onder het keukeneiland worden niet benoemd, maar moeten wel vervangen worden. Hierbij moet rekening worden gehouden met het eiland wat tijdelijk uit elkaar moet worden gehaald.

Punt 6: Zoals aangegeven - en laten zien – is er op meerdere plekken in huis te kleine verschillen tussen de banen. Bijvoorbeeld in de woonkamer, keuken, slaapkamers, hal 1^e etage, werkkamer, et cetera. Deskundige gaf aan dat dit voor de beoordeling niet nodig was, maar dit is nu niet in het rapport opgenomen. Het rapport suggereert nu dat het volledig is, maar dat is niet correct, en aan de hand van deze bevindingen is nu niet vast te stellen hoeveel stroken er vervangen moeten worden.

De deskundige schrijft verder het volgende:

“Omdat er in de woonkamer op een bepaalde plek een kast/obstakel staat, zou men ervoor kunnen kiezen om de banen te herstellen tot dit obstakel, zodat het meest opvallende gedeelte wel hersteld is.”

Dit is uiteraard geen bevredigende en slechts een tijdelijke oplossing (en dus niet acceptabel).

Punt 7: egaline, lijmresten verwijderen/wegschuren (o.a. technische ruimte). Dit wordt verder niet benoemd in het hoofdstuk ‘Herstel/vervanging.’

De algemene indruk van dit hoofdstuk is dat het onvolledig is. Er worden diverse punten niet genoemd, althans niet of amper uitgewerkt. Zie in meer detail hieronder.

De deskundige heeft aangegeven dat er met nieuw materiaal gewerkt moet worden, omdat stroken van dezelfde partij niet meer voor handen zijn. De deskundige zegt dat het zinvol is om de beoogde PVC-stroken vooraf op glans- en kleurverschil ter plekke te controleren, maar gaat niet in op mogelijke gevolgen voor de ‘look & feel’ van de vloer, wat wel voor de hand had gelegen. Het is maar de vraag of herstel ook esthetisch tot een acceptabel resultaat zal leiden. En als dat niet mogelijk blijkt te zijn, dan moet hier een vervangende (schade)vergoeding voor worden betaald.

Het verwijderen van lijmresten wordt niet genoemd en niet meegenomen in het kostenoverzicht. Tevens wordt het optisch gelijk maken in de technische ruimte ook niet meegenomen.

Er wordt bovendien niets gezegd over het herstel van de planken onder het keukeneiland. Er is betaald voor het door laten leggen van de planken, waarna vervolgens de keuken geplaatst kon worden (over de vloer heen). Dit zal alleen kunnen worden gerealiseerd, indien het keukeneiland er (tijdelijk) uit wordt gehaald. Dat is de wens van de heer [consument]. Daar is immers voor betaald. Als [ondernemer] dit niet wil, dan moet hier tevens een vervangende (schade)vergoeding voor worden betaald.

De bedragen voor materialen en arbeid lijken te laag te zijn, aangezien er op veel plaatsen in huis nieuwe stroken moeten worden gelegd. Het eiland eruit moet en optisch herstel op diverse plekken. Een onderbouwung ontbreekt.

Overwegingen van en beoordeling door de bindend adviseur

De bindend adviseur is zich ervan bewust dat de klagers de heer en mevrouw [consumenten] zijn, maar gebruikt zowel meervoud (de consumenten) als het enkelvoud (de consument) door elkaar.

Allereerst zal moeten worden beoordeeld wat de consument in deze procedure vordert. Immers, in de brief van 7 november 2022 schreef de gemachtigde van de consumenten dat de ondernemer van rechtswege in verzuim is geraakt (voor zover deze dat nog niet was met het oog op de eerder door cliënt verzonden ingebrekestelling van 12 december 2021). Het verwijt is gemaakt dat de ondernemer verscheidene momenten om zijn verplichtingen alsnog na te kunnen komen, ongebruikt voorbij heeft laten gaan. Het vertrouwen van de consument in de ondernemer is daardoor onherstelbaar beschadigd, aldus de gemachtigde van de consumenten. Al deze factoren hebben ertoe geleid dat de consumenten niet meer met de ondernemer wensen samen te werken. Dat is dan ook de reden waarom de consumenten de tussen hen en [ondernemer] gesloten overeenkomst, voor wat betreft de koop, de verkoop en de plaatsing van de pvc-vloer, op grond van artikel 6:265 lid 1 BW per dagtekening van deze brief **ontbinden voor het gedeelte van het werk dat niet is uitgevoerd en het gedeelte dat gebrekkig is uitgevoerd**. Namens cliënt, zo kondigde de gemachtigde aan, zal deze in een bodemprocedure vergoeding vorderen van de geleden en nog te lijden schade.

Op 1 maart 2023 heeft de consument evenwel, via zijn gemachtigde in het formulier waarmee deze procedure begonnen is, gevorderd:

1. volledig herstel van de vloer zodat deze in overeenstemming is met hetgeen cliënt mocht verwachten ten tijde van aankoop vloer;
2. vergoeding van alle noodzakelijke kosten voor herstel onder 1;
3. vergoeding van alle de door de cliënt geleden schade (o.a. voor onherstelbare delen van de vloer, vertragingsschade, juridische kosten, reiskosten).

De bindend adviseur trekt daaruit de conclusie, gelet op de tijdsvolgorde, dat de oorspronkelijke ontbinding weer is ingetrokken en dat de consument zich op herstel richt.

Dat is ook het geval vanwege een andere reden. Op grond van artikel 7:22 lid 1 BW heeft de consument het recht om de overeenkomst te ontbinden tenzij het gebrek een ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt (gelet op de geringe betekenis van dat gebrek). Op grond van lid 2 ontstaat deze ontbindingsbevoegdheid pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevergd kunnen worden. Een onmiddellijke ontbinding is wel mogelijk maar onder bepaalde voorwaarden, bijvoorbeeld (zie artikel 7: 22 lid 5 BW) als de non-conformiteit zo ernstig is dat onmiddellijk ontbinding gerechtvaardigd is. Dat is hier naar het oordeel van de bindend adviseur niet het geval, evenmin als een van de andere redenen van lid 5 van art. 22 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek daartoe aanleiding zou geven.

De bindend adviseur zal in het hiernavolgende het oordeel van deskundige [deskundige] grotendeels volgen. Aan de door de consument ingebrachte brief van [partij-deskundige] van 12 januari 2022 wordt door de bindend adviseur minder waarde gehecht dan aan het rapport van [deskundige], mede omdat het door de consument ingebrachte rapport spreekt over (eigenlijke) onherstelbaarheid terwijl de deskundige wel vele mogelijkheden tot herstel ziet.

De door de consument tegen het rapport van de deskundige ingebrachte bezwaren worden door de bindend adviseur grotendeels verworpen, tenzij zij, zoals hieronder zal blijken, wel door de bindend adviseur deels of geheel worden overgenomen. De opmerkingen van de consument over de egalisatie zijn, ten opzichte van de opmerkingen in het rapport van de deskundige, gericht op herstel en zullen bij de diverse onderdelen van de beslissing, zoals bij "Verwijderen lijmresten" aan de orde komen.

Te natte ondergrond

De aan de zijde van de ondernemer ernstigste, niet behoorlijke nakoming van de overeenkomst (wanprestatie) is het aanleggen van de PVC-vloer op de te natte ondergrond. De ondernemer valt dit toe te rekenen en dus zal de vloer opnieuw moeten worden gelegd nadat een behoorlijke periode in acht is genomen waarin de vloer moet drogen. Uit de correspondentie die partijen met elkaar hebben gevoerd blijkt dat aan minstens 5 dagen drogingstijd gedacht moet worden, die de ondernemer zelf in acht zal moeten nemen.

De consument lijkt ervan uit te gaan dat het keukeneiland zal moeten worden verwijderd, maar de bindend adviseur merkt op dat de deskundige erop heeft gewezen dat aan de andere kant van het

kookeiland geen sprake is van te natte ondergrond en niet plakkende lijm. Dan is dus de vraag of het hele kookeiland verplaatst moet worden. Dat is naar het oordeel van de bindend adviseur niet het geval, tenzij partijen het doorleggen van planken onder het keukeneiland zijn overeengekomen.

Is het doorleggen van de planken onder het keukeneiland een afspraak tussen partijen?

In de 36 bladzijden tellende overeenkomst met de data 16 juli 2020, 30 juni 2021 en 10 augustus 2021 is geen zichtbare en ondubbelzinnige afspraak te vinden over het leggen van aparte planken onder de te installeren keukenapparatuur en keukenkasten (keukeneiland). De consument heeft geen feiten of omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat de afspraak wel gemaakt is, ondanks de bepaling in de koopovereenkomst op bladzijde 5 van de koopovereenkomst van 10 augustus 2021 dat het waterpas, haaks en vlak afwerken van vloeren door de consument zelf moet plaatsvinden en daaruit naar het oordeel van de bindend adviseur in beginsel kan worden afgeleid dat nieuwe planken onder de keuken geen onderdeel van de overeenkomst uitmaakten. Zou dat desondanks toch wel het geval zijn geweest, dan had de consument duidelijk moet maken dat bij de bespreking en benoeming van de PVC-onderdelen in de koopovereenkomst ook de planken onder het keukeneiland zijn bedoeld. Dat is niet of onvoldoende gebeurd.

De PVC-vloer op de straks droge ondergrond zal tot aan het kookeiland moeten worden gelegd.

De banen

De deskundige heeft kleine verschillen tussen de banen waargenomen op twee plekken, te weten de overloop op de eerste etage, en in de woonkamer (enkele banen vanuit de langste muur). Voldoende is vast komen te staan, mede omdat de ondernemer daarover niets heeft opgemerkt, dat de verschillen te maken hebben met slordig werken van een vloerlegger en dat de vloer op die plekken onrustig is. Op de overloop is dit vrij gemakkelijk te herstellen door een baan te vervangen. In de woonkamer is dit wat ingrijpender, omdat het over een flinke lengte gaat. Omdat er in de woonkamer op een bepaalde plek een kast/obstakel staat, zou men – zo merkt de deskundige op - ervoor kunnen kiezen om de banen te herstellen tot dit obstakel, zodat het meest opvallende gedeelte wel hersteld is. De bindend adviseur volgt hierin de deskundige niet. Ook de minder opvallende delen moeten gewoon worden hersteld, over de gehele lengte.

Verwijderen lijmresten

De deskundige heeft waargenomen dat de plekken waar geen egaline is uitgelopen alsnog voorzien kunnen worden van wat egaline, zodat het optisch wat netter is. Dat zal door de ondernemer gedaan moeten worden.

Aanwezig lijm op de egaline kan en moet, zo oordeelt de bindend adviseur, weggeschuurd worden. De egaline op de drempel komt voort uit onzorgvuldig werken: dat het op een drempel komt is te begrijpen, maar men moet het wel weghalen, aldus de deskundige. De bindend adviseur is van oordeel dat de egaline op de drempel verwijderd moet worden en dat ook aanwezig lijm op de egaline weggeschuurd moet worden.

Hoogteverschillen

Door de deskundige zijn geen hoogteverschillen aangetroffen die te maken zouden kunnen hebben met het niet, of niet afdoende, wassen van het PVC in het lijmbed. De hoogteverschillen zijn geen technisch gebrek, maar meer een optisch effect van PVC-stroken die een klein verschil hebben in de v-groef, en/of de artificiële houtnerf in het PVC dat niet doorloopt van strook op strook. Bij dit punt heeft deskundige geen afwijkingen waargenomen die voortkomen uit een productfout en/of een legfout. De bindend adviseur volgt de deskundige in zijn constatering op dit punt.

Kleurverschil

De consument heeft er bij de vordering van de schadevergoeding betoogd dat, doordat de rode kleur van de nieuwe planken niet meer hetzelfde zal zijn als die van de oude, het aanzien is veranderd. Deze "look and feel", zoals de consument het beschrijft, is naar de mening van de bindend adviseur nog niet in de vorm van schade en schadevergoeding te vatten. Het heeft zich immers nog niet voorgedaan. Het is nog slechts een gevoel over wat zou kunnen gebeuren. Tevens staat het ook helemaal nog niet vast of de ondernemer niet bereid is eventueel optredend kleurverschil nog op een andere wijze aan te pakken in het kader van zijn herstellplicht. Dit deel van de vordering dient dus te worden afgewezen.

Berekening schadebedragen

De consument heeft aangevoerd dat de door de deskundige berekende bedragen te laag lijken te zijn uitgevallen. Gelet evenwel op hetgeen hierboven al is besproken en is toe of afgewezen (zoals of het eiland eruit moet of dat nog planken moeten worden gelegd onder het keukeneiland) zijn de door de deskundige benoemde bedragen redelijk. Uit het deskundigenbericht blijkt overigens ook dat het gaat om een schatting. Naar het oordeel van de bindend adviseur is voor een verplichting om tot herstel over te gaan niet nodig een precieze berekening te maken van wat de schade in geld is. Het bedrag ad € 870,- is, gelet op de visie van de deskundige op het herstel van de banen, niet geheel toereikend en zal worden verhoogd tot € 1.000,-

Vergoeding van nog andere door de consumenten geleden schade

De consumenten hebben naast de hierboven besproken berekening van de schade ook nog de posten onherstelbare delen van de vloer, vertragingsschade, juridische kosten en reiskosten gevorderd.

De post onherstelbare delen van de vloer zal in de ogen van de bindend adviseur verband houden met het rapport van [partij-deskundige] die de opmerking over onherstelbaarheid maakt. Maar uit de hierboven besproken en besliste onderdelen blijkt dat alles onder de term "herstel" kan worden gevat zodat er geen kosten voor onherstelbaarheid overblijven. Vertragingsschade is onvoldoende door de consument uitgewerkt. Datzelfde geldt voor gemaakte reiskosten. De consumenten hebben weliswaar gewag gemaakt van additionele kilometers die gemaakt zijn omdat de woning niet bewoonbaar was en er onderdak was in het oosten van het land ad € 250,-, maar enige substantialisering van de gemaakte kosten heeft niet plaatsgevonden, bijvoorbeeld doordat een rekening van een of meer hotelovernachtingen is overgelegd (en de causaliteit tussen de hotelovernachting en het niet thuis kunnen slapen is aangetoond) of iets dergelijks. Dit onderdeel van de vordering zal derhalve moeten worden afgewezen.

Verder zal in de beslissing wel een vergoeding door de ondernemer van een deel van de door consument aan de stichting uitgesproken zaak betaalde behandelingskosten van € 250,- opgenomen worden.

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

BESLISSING

De ondernemer voert de werkzaamheden uit die voortvloeien uit hetgeen hierboven beslist is onder de kopjes "**Te natte ondergrond**", "**De banen**", en "**Verwijderen lijmresten**".

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel) termijnen.

Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, 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. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 1000,-.

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 60%, derhalve € 150,-.

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

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 maart 2024,