

Fout bij voorinspectie en egaliseren PVC-vloer leidt tot schadevergoeding en reparatieplicht

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft onderzoek plaatsgevonden door deskundige E. [deskundige], waarvan de resultaten zijn vastgelegd in een rapport van 22 september 2023 (hierna: 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 aanbrengen van een PVC-vloer en plinten.

Standpunt consument

De consument heeft in het vragenformulier zijn klacht als volgt verwoord:

“Pvc-vloer en plinten. Er zitten grote, zichtbare hobbels in de gelegde vloer. Dit op de positie van het bestaande gedeelte naar het nieuwe uitbouwgedeelte. Dit zou niet mogen na het egaliseren, of het had opgemerkt moeten worden tijdens de voorinspectie d.m.v. eenvoudige metingen. De voorinspectie is alleen maar visueel uitgevoerd en alles zag er goed uit volgens de voorinspecteur (was tevens ook de legger). Diverse stroken hebben onderlinge hoogteverschil of liggen niet vlak. Op diverse punten is de vloer niet netjes afgewerkt, bv. rondom het luik van de kruipruimte. De plinten zijn slecht gemonteerd en afgewerkt. Er zitten grote kieren onder de plinten, sluiten niet mooi aan, slecht afgezaagd en de afwerking met kit is slecht.”

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

“De hobbels er uit zien te krijgen is een hele opgave en tevens bijna niet te realiseren. De plinten moeten verwijderd worden zonder schade toe te brengen aan de bestaande woning, de pvc-vloer moet verwijderd worden. De egaline moet er af gehaald worden, zodat er een beoordeling gemaakt kan worden of dit aan de vloer lag of niet. Het egaline verwijderen kan niet zonder de onderliggende vloer te beschadigen. Als deze vloer beschadigd wordt kan men geen juiste beoordeling meer maken. De keuken moet geheel gedemonteerd worden en dat zijn de kosten voor de legger, ook de kosten van het monteren van de keuken is voor de legger. Wij zijn bereid om de hobbels in de vloer te accepteren, mits wij een deel van het aankoopbedrag terugkrijgen. Graag willen wij 50% van het aankoopbedrag terugontvangen. De stroken die niet vlak liggen moeten beter afgewerkt worden. Afwerking van bv. kruipruimte moet hersteld worden. De plinten moeten opnieuw gemonteerd worden, met de juiste afwerking.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“[Ondernemer] stelt zich in deze op het standpunt dat de basisvloer die door de consument is aangeleverd, met name in de uitbouw, niet voldoet aan de daarvoor gestelde vlakheidsnormering. Uit de correspondentie blijkt niet wie nu daadwerkelijk deze uitbouw heeft gebouwd. Vaststaat dat er sprake is van een uitbouw die ten opzichte van de oorspronkelijke woning afloopt en daardoor hoogteverschil ontstaat. Bovendien is in de uitbouw de vloer onvoldoende vlak. Hierdoor sluiten ook plinten niet goed aan.

De zaken met betrekking tot de afwerking van het luik worden niet betwist.”

Deskundigenrapportage

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

*“- de welving in de PVC-vloer komt voort uit een welving in de ondergrond.
Dit is zo te stellen, omdat met egaline een welving van deze grootte simpelweg niet te veroorzaken is.*

[...]

De functie van egaliseren is niet om een ondergrond vlak/waterpas te maken, het heeft als functie om onregelmatigheden in een ondergrond egaal te maken, zodat deze niet later in een PVC-vloer zullen doortekenen.

Te denken valt aan barsten, putjes, open cementplekken en dergelijke.

Gezien de grootte van de welving, is deskundige van mening dat dit zichtbaar had moeten zijn geweest voordat er geëgaliseerd werd, en ook bij het egaliseren zelf.

Echter geeft consument aan dat zij dit delf destijds ook niet hebben gezien, en vanuit het dossier is duidelijk dat de persoon die de voorinspectie heeft uitgevoerd hier ook niets over heeft vermeld.

Ook is duidelijk dat de persoon die geëgaliseerd heeft niets heeft gemeld aan de ondernemer en de consument.

De welving zoals deskundige deze nu kan beschrijven, is dat dit optisch opvallend is vanuit meerdere zichthoeken.

Technisch gezien zit het patroon van het PVC (visgraat) ter plekke goed aaneengesloten, wat betekent dat de welving niet zodanig groot is dat het PVC niet gelegd kon worden: de ondergrond is goed genoeg om op te leggen.

Alle partijen hebben geen melding gemaakt van de welving voordat er geëgaliseerd en gelegd is, wat deskundige bevreemdt gezien de grootte van de welving.

Desalniettemin is er geen technisch gebrek, daar het PVC ter plekke vastzit, het visgraatpatroon goed aansluit en er geen onthechting van egaline of PVC is ter hoogte van de welving.

Zoals gezegd gaat deskundige er vanuit dat het gezien moet zijn geweest, maar de voorinspectie door ondernemer is klaarblijkelijk uitgevoerd om na te gaan of de ondergrond na het egaliseren geschikt is om PVC op te verlijmen.

[...]

- diverse PVC-stroken met een onderling hoogteverschil, komen voort uit het plaatselijk iets loszitten van een PVC-strook, hetzij door een verdikte lijm, hetzij door vervuiling in de lijm, hetzij door niet goed aankloppen in de lijm, hetzij door een te lange open tijd van de lijm.

Deze komen voor bij deurposten en enkele plekken in de vloer.

In alle gevallen heeft deskundige vastgesteld dat deze hoogteverschillen te herstellen zijn door het plaatselijk losmaken en weer verlijmen van de betreffende PVC-stroken, al dan niet met het verwijderen van de oude lijm.

- MDF-plinten die kieren hebben aan de onderzijde: dit komt in beginsel voort uit welvingen in de ondergrond.

Door ondeugdelijk egaliseren kan dit niet veroorzaakt worden, gezien de grootte van de kieren en het feit dat egaline een uitvloeiend product is.

De welvingen zullen derhalve in de ondergrond moeten zitten.

In de praktijk komt dit veel voor, en in veel gevallen kan een vloerlegger hiermee rekening houden bij het plaatsen van de MDF-plinten, door eerst te kijken wat de beste verdeling is van de MDF-lengtes, om zodoende kieren aan de onderzijde zo klein mogelijk te laten worden.

MDF-plinten kunnen echter niet in kleine stukken worden gemonteerd om welvingen te volgen, omdat dit in de eerste plaats een welving meer laat opvallen, en in de tweede plaats zijn er dan zoveel aansluitingen, dat de plinten moeten worden geplamuurd en geschilderd.

Naast de plek waar de grote welving zit tussen de woonkamer en de uitbouw, is logischerwijs een grote kier aan de onderzijde van een MDF-plint zichtbaar.

Deze plint loopt richting de keuken en een aansluiting van een andere plint die om de hoek zit, heeft ook een grote kier aan de onderzijde: dit komt omdat de vloerlegger er schijnbaar voor heeft gekozen om het verstek op de hoek leidend te laten zijn, daar er anders een groot hoogteverschil aan de bovenzijde zou ontstaan tussen beide plinten.

Deskundige heeft een aantal aansluitingen van plinten met een hoogteverschil aan de bovenzijde waargenomen.

Deze zouden in alle gevallen voorkomen kunnen worden (ook al komen deze voort uit de welvingen vanuit de ondergrond), door het plaatsen van gewicht op deze aansluitingen totdat de lijm is uitgehard. In het dossier is gesproken over het inzagen van MDF-plinten aan de onderzijde om zo de welvingen

vanuit de ondergrond te volgen: dit is technisch zeer lastig en zal opvallend zijn doordat optisch de plinten de welvingen meer naar voren laten komen.

Bij een aantal deurposten is een MDF-plint te kort afgezaagd, dit is een fout in de montage en had met iets meer aandacht goed geweest.

- de afwerking bij het kruipluik is slordig: het PVC is niet netjes gesneden, er is een hoogteverschil rondom het luik en het luik kan niet open zonder het omliggende PVC te beschadigen."

Over de mogelijkheid van herstel heeft de deskundige in hoofdstuk 5 van het deskundigenrapport het volgende geschreven:

"MDF-plinten met hoogteverschillen aan de bovenzijde kunnen hersteld worden door deze te vervangen en beter te bevestigen.

MDF-plinten die te kort zijn afgezaagd zijn te herstellen door deze te vervangen en goed te zagen.

Het kruipluik is te herstellen door dit opnieuw te doen, al dan niet met vervanging van PVC-stroken.

De hoogteverschillen tussen sommige PVC-stroken zijn te herstellen door dit opnieuw te verlijmen, al dan niet door het vervangen van PVC-stroken.

Kieren onder de MDF-plinten kunnen soms optisch worden hersteld door het aanbrengen van een transparante kit, zodat de schaduw verdwijnt. In een aantal gevallen zullen kieren onder MDF-plinten verminderen, door het vervangen van MDF-plinten waar een hoogteverschil aan de bovenzijde zit."

De deskundige heeft de totale herstelkosten die met deze oplossing zijn gemoeid op € 1.230,- begroot.

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 11 september 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.
2. Beide partijen hebben op het deskundigenrapport gereageerd.
3. De consument heeft op 10 november 2023 onderzoek laten verrichten door Floor Inspector, waarvan rapport is opgemaakt (hierna: de contra-expertise). In de contra-expertise is onder meer het volgende vermeld:

"Dit houdt naar mijn mening in dat [ondernemer] de consument die niet de kennis heeft van de vlakheid normen dient te informeren en te waarschuwen voor de mogelijke gevolgen.

[...]

Ook hier schiet naar mijn mening [ondernemer] te kort, dit is duidelijk zichtbaar op "59/ foto Geëgaliseerde dekvloer – [consument]- [woonplaats consument]". Deze foto is opgenomen in het rapport en tevens bijgevoegd in de bijlagen. We zien hier niet alleen dat er ondermaats is geëgaliseerd. Ook zien we de doortekeningen van het aansmeren en de vloerverwarming leidingen. Dit getuigt van een onjuiste aanbreng dikte van de egaline.

Het leggen van de pvc-vloer op zich kent naast enkele delen met niveauverschil, vooral opmerkingen over de wijze van pas snijden rondom het kruipluik, kozijnen, tegen dorpels en het niet afwerken/afkitten van deze snijranden.

De plintafwerking kent eveneens veel gebreken. Zo zijn de gefoliede plinten op veel plaatsen te kort afgezaagd, niet correct in verstek gezet en zijn is veel verstekken de folie beschadigd."

4. De ondernemer is tweemaal in de gelegenheid gesteld om op de contra-expertise te reageren, maar heeft van die gelegenheden geen gebruik gemaakt.
5. De bindend adviseur is van oordeel, mede op basis van de onweersproken gebleven contra-expertise, dat de ondernemer de consument had behoren te waarschuwen voor de

welving in de ondergrond. Door dat niet te doen is de ondernemer dus tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens de consument.

6. De vraag rijst welke consequenties dit moet hebben. De consument heeft in het vragenformulier kenbaar gemaakt dat hij bereid is de hobbels in de vloer te accepteren, mits 50% van het aankoopbedrag wordt terugbetaald. Nu de welving echter niet zodanig groot is dat de PVC-vloer niet kon worden gelegd en bovendien de consument zelf ook enig verwijt treft (zie het deskundigenrapport, p. 4), acht de bindend adviseur in dit verband een compensatie van € 1.000,- redelijk en billijk (artikel 13 lid 1 Reglement Geschillenregeling Wonen).
7. Verder volgt uit het deskundigenrapport dat de ondernemer is tekortgeschoten wat betreft de plinten, het hoogteverschil tussen PVC-stroken en de afwerking bij het kruipluik. De bindend adviseur zal de ondernemer opdragen dit te herstellen conform hoofdstuk 5 van het deskundigenrapport. Indien de ondernemer dit niet (tijdig) doet, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding van € 1.230,-.
8. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld van € 250,- te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 1.250,- (dat is € 1.000,- wegens compensatie als bedoeld in randnummer 6 en € 250,- wegens vergoeding klachtgeld) aan de consument.
- De ondernemer voert herstelwerkzaamheden uit conform hoofdstuk 5 van het deskundigenrapport. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder 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 of ziet de ondernemer af van het plegen van herstelwerkzaamheden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 1.230,-.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 7 mei 2024,