

Slechte beoordeling ondervloer door ondernemer: PVC-vloer geheel vervangen

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: 1 november 2021.

Inhoud overeenkomst: het leggen van 24 x 3,55 m² Xcx-520-6-05 Lijm PVC Vloer Sensation Visgraat Tromvik Oak 0,55mm Toplaag (Voorraad werd speciaal voor consument ingekocht). Het totaalbedrag van de order is: € 7.500,00 incl. BTW, op basis van de aantallen vermeld in de order.

De klacht is gemeld bij de ondernemer op 27 december 2021.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Het egaliseren is niet goed gedaan. De vloer laat los, kiert, er is zit een hobbel en het is niet afgemaakt. Vanaf het begin geen goede communicatie over het werk, steeds hogere/bijkomende kosten. Moest betalen voor elke volgende stap. Rug tegen de muur. Zit nu met een slecht gelegde vloer die ook niet af is. Waar [ondernemer] geen garantie op wil geven. Schuift mij in de schoenen dat de ondervloer niet goed zou zijn geweest. Ik heb een second opinion geregeld. Deze geven aan dat ondervloer goed was. Dat egaliseren niet goed gedaan is en alles opnieuw moet. Herstel is niet mogelijk. De klachten zijn ontstaan op 03-11-2021 en gemeld bij de ondernemer op 27-12-2021.

De ondernemer heeft een aanbod gedaan ter oplossing van de klacht, maar dat is niet acceptabel omdat het bod niet kostendekkend is. Ik moet uit mijn appartement verhuizen, 2 weken ergens anders wonen en er weer in verhuizen. Mijn spullen moeten opgeslagen worden. Materialen zijn inmiddels duurder dan in 2021. Dat betekent dat een vergelijkbare vloer al minimaal € 2.000 duurder is. Bovendien moet de niet goed gelegde vloer van [ondernemer] verwijderd en afgevoerd worden. Daarna herstelwerkzaamheden en opnieuw egaliseren en leggen.

Ik wil dat [ondernemer] alle kosten die ik heb gemaakt (inclusief advocaatkosten) en nog te maken/verwachte kosten vergoedt.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

[Ondernemer] betwist niet dat de vloer niet goed is gelegd en heeft hiervoor al een oplossing aangedragen. De problemen aan de vloer doen zich onder meer voor doordat de basisvloer onvoldoende vlak is. Het uitvlakken hiervan komt voor rekening van de consument.

[Ondernemer] heeft aangeboden het materiaal voor de vloer van de consument volledig te vergoeden met daarbij een aanvullende schadevergoeding van € 5.000. Dit vanwege het

gebrek aan vertrouwen bij de consument in het uitvoeren herstel door [ondernemer]. Zoals gezegd zal het uitvlakken van de vloer altijd voor rekening van de consument zijn. De consument is niet akkoord met dit voorstel en stelt erbovenop een onredelijke eis als aanvullende schadevergoeding welke bovendien niet is gespecificeerd en volledig niet is onderbouwd. Bovendien zijn deze eisen buitenproportioneel. Het aanbod van [ondernemer] is in deze redelijk en billijk.

Deskundigenrapportage

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

De klachten doen zich voor over de gehele vloer, echter is de onthechting van de egalinelaaag alleen in de woonkamer aangetroffen. De ondernemer heeft de situatie voorafgaand aan de werkzaamheden geïnspecteerd. Na deze inspectie is de ondergrond geëgaliseerd en is na het drogen hiervan de PVC-vloer gelegd. De PVC-vloer is in een visgraatpatroon gelegd, met rondom een band/bies. Bij het onderzoek is waargenomen dat de PVC-vloer een bobbelig uiterlijk heeft, wat voornamelijk in de woonkamer zichtbaar is door het aanwezig strijklicht. Op een gedeelte in de woonkamer is het PVC losgekomen van de egalinelaaag, die weer is losgekomen van de ondergrond. Deskundige heeft destructief onderzoek verricht en heeft op dat gedeelte vast kunnen vaststellen dat de oorspronkelijke ondergrond vervuild is met naar het lijkt oude lijmresten. Deze waren aanwezig ten tijde van het inspectiebezoek door de ondernemer. Het loslaten van de egalinelaaag is een logisch gevolg van het egaliseren over een vervuilde ondergrond. Indien men toch zou willen egaliseren, dan zal men in beginsel de ondergrond schoner moeten hebben, of een hiervoor bedoelde primer moeten gebruiken. Het bobbelige patroon wat waarneembaar is, komt voort uit gedeeltelijk het onthechten van de egalinelaaag en gedeeltelijk door het niet goed in de lijm vastzitten van het PVC. Dit laatste kan ontstaan als PVC in de lijm wordt gelegd na een te lange open tijd, of kan ontstaan als het PVC niet afdoende in het lijmbed wordt gedrukt/gewalst. Het PVC ligt dan als het ware op de lijm: er is wel enigszins hechting, maar optisch ontstaat er geen vlakke/strakke PVC-vloer. Loszittende PVC-stroken die door deskundige iets zijn losgemaakt, bleken ook niet in de lijm gedrukt/gewalst te zijn. De verwerking van de band/bies is zo goed als overal erbarmelijk te noemen: het sluit niet goed op elkaar aan, verstekken zijn niet juist en er is veelvuldig met een vulmiddel gewerkt om het gebrekkige snijwerk te verdoezelen. De MDF-plinten zijn regelmatig niet kundig gemonteerd: verstekken zijn niet juist, plinten staan te veel van een wand af en er zijn hoogteverschillen tussen aansluitingen. Het snijwerk bij deurposten is niet kundig uitgevoerd, waarbij het soms ronduit als slecht kan worden benoemd; losse stukjes PVC die af en toe ingepast zijn en de dikke laag kit die gebruikt is. Over het geheel is er erg veel mis met deze vloer en plaatselijk herstel zal derhalve niet mogelijk zijn.

Herstel is plaatselijk niet mogelijk, gezien de verscheidenheid aan klachten die elkaar in alle ruimten overlappen. Er is geen start en einde in te schatten aan herstel. De deskundige acht de navolgende technische oplossing de beste: vervanging PVC-vloer, vervanging MDF-plinten, egalinelaaag herstellen, nieuwe laag egaline. De kostenraming is voor een groot gedeelte afhankelijk van de staat van de egalinelaaag ná het verwijderen van het PVC. Vast staat is dat er een gedeelte van de egaline onthecht is, echter is niet te voorspellen of er ook op andere plekken onthechting op zal treden: door het verwijderen van de PVC-vloer zal dit pas duidelijk zijn.

Zou de egalinelaaag alleen op het gedeelte in de woonkamer hersteld moeten worden, dan is dit goed uitvoerbaar met tevens lage kosten. In de kostenraming gaat deskundige ervan uit dat er in de woonkamer plaatselijk hersteld moet worden, en dat na dit herstel de gehele vloer nogmaals geëgaliseerd zal worden.

Kosten voor uit- en inruimen, opslag van meubelen en kosten voor eventueel verblijf buitenshuis, worden niet door deskundige geraamd.

Verwijderen plinten en PVC 12 uur à € 50,00 € 600,00.

Afvoeren afval, inclusief stortingsrecht € 400,00.

Schoonmaken ondergrond, plaatselijk herstel egaline 5 uur à € 50,00 € 250,00.

Benodigd materiaal (snelcement o.i.d.) € 50,00.

Schuren huidige egalinelaaag 4 uur à € 50,00 € 200,00.

Slijpschijven/schuurmiddelen € 100,00.

Egaliseren/lijm/primer/leggen/PVC/band/bies/plinten € 8.510,79.

Totaal kostenraming: € 10.110,79.

De deskundige heeft ook een opsomming van foto's gegeven:

- Foto's van het visgraat bij de band/bies: niet passende verstekken, loslatende stroken, slecht op maat gesneden aansluitingen, snijfouten met (een onbekend) vulmiddel gepoogd te verdoezelen.
- Foto van een gemonteerde MDF-plint: veelal zijn de MDF-plinten niet passend bij de verstekken, tevens hoogteverschillen bij de aansluitingen.
- Foto's van afwerking met kit bij deurposten: de afwerking is erbarmelijk te noemen, gezien de losse stukjes PVC die her en der in zijn gelegd en het aanbrengen van dikke kitranden. Hier is simpelweg niet op maat gesneden.
- Foto's van het destructief onderzoek: hier is zichtbaar dat de ondergrond vervuild was (lijm en/of verfresten) waar overheen is geëgaliseerd. De ondergrond is niet met een juiste primer behandeld en/of men had de consument moeten melden dat de ondergrond niet schoon genoeg was (niet egaliseren voordat de ondergrond schoon genoeg is). Bij het onderzoek zijn door deskundige gemakkelijk stukjes egaline en vervuiling weggehaald.

De ondernemer heeft niet gereageerd op het deskundigenrapport.

Overwegingen van en beoordeling door de bindend adviseur

Ingevolge het bepaalde in artikel 7:21 lid 1 aanhef en onder c BW is, wanneer de afgeleverde zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper in de gelegenheid vervanging van de afgeleverde zaak te vorderen tenzij de afwijking van het overeengekomene te gering is om dit rechtvaardigen. Naar het oordeel van de bindend adviseur is in dit geval vervanging van de afgeleverde zaak daadwerkelijk aan de orde. Uit het rapport van de deskundige blijkt voldoende dat de ondernemer de PVC-vloer en het leggen daarvan niet aan de overeenkomst heeft doen beantwoorden. Dat leidt ertoe dat de consument terecht vervanging vordert. Herstel is immers naar het oordeel van de bindend adviseur niet mogelijk gelet op wat de deskundige hierboven o.a. over de verscheidenheid van in elkaar overlopende klachten heeft verklaard en wat door de bindend adviseur wordt overgenomen en vastgesteld.

Naar het oordeel van de bindend adviseur kan het standpunt van de ondernemer niet worden gevolgd dat de consument verantwoordelijk is voor het onvoldoende vlak zijn van de basisvloer. Allereerst geeft het rapport van de deskundige aan dat, als gedeeltelijke factor, de vloer niet afdoende in het lijmbed is gedrukt/gewalst. Dat kan niet aan de consument worden verweten. In de tweede plaats blijkt dat er al oude lijmresten op de vloer zaten op het moment dat de ondernemer het onderzoek deed naar hoe de vloer zou moeten worden (geëgaliseerd en) gelegd. En in de derde plaats blijkt uit het vierde punt van de nieuwe factuur 64146 van 13 december 2021 op pagina 1 dat tot de opdracht die de consument aan de ondernemer gaf de egalisatie van de ondergrond behoorde niet tot en met 2-3 mm maar tot en met 4 mm. Bovendien schreef de ondernemer aan de consument met betrekking tot die diepere egalisatie dan normaal op 15 december 2021 (hetgeen ook leidde tot een hogere prijs):

“Deze keer een wat langere mail, maar ook een belangrijke. Dit is namelijk de definitieve basis waarop we uw opdracht gaan uitvoeren. Leest u het daarom aandachtig door. Onze legger heeft onlangs bij u een voorinspectie uitgevoerd en hieruit volgen een aantal aanpassingen aan de oorspronkelijke order. Neemt u de aanpassingen in de nieuwe orderbevestiging (in de bijlage) aandachtig door. Is er iets niet voldoende duidelijk of bent u van mening dat iets anders moet dan in de order omschreven is, geeft u dit dan direct aan mij door. Zonder tegenbericht ga ik er van uit dat wij de order mogen uitvoeren zoals wij die nu bevestigd hebben. De belangrijkste aanpassingen in uw order zijn: Aan de hand van de voorinspectie zijn de afmetingen van de vloer en de band & bies bijgesteld naar boven, verder zijn er minder plinten maar meer kit benodigd en moet er extra geëgaliseerd worden.”

De bindend adviseur is verder van oordeel dat de gehele vloer dient te worden vervangen, omdat immers pas door verwijdering duidelijk zal worden of er plekken zijn waar onthecht is (en waar niet) en omdat niet herstel aan de orde is maar vervanging.

De door de deskundige uitgerekende bedragen zijn kennelijk gericht op herstel of vervanging van de vloer door een derde. De bindend adviseur is evenwel van oordeel dat de ondernemer verantwoordelijk is voor de uitvoering van de vervanging. Alleen, zoals in het dictum hieronder tot uiting zal komen, wanneer de ondernemer zich niet houdt aan afspraken zal het door de deskundige berekende bedrag als een maximum door de consument aan de ondernemer kunnen worden toegerekend. Maar het kan ook zijn dat een deel van de vervanging al wel goed is uitgevoerd. Dan zal de waarde van de nog overblijvende tekortkoming naar rato uitgerekend moeten worden en partijen kunnen zich dan eventueel opnieuw tot de bindend adviseur wenden met een nieuwe zaak.

De consument heeft naast de vervanging van de vloer nog bijkomende kosten gevorderd. Zo stelt de consument dat zij uit haar appartement moet verhuizen en twee weken ergens anders moet gaan wonen en weer moet inhuisen. [Gemachtigde consument] schrijft op 18 november 2022 dat: *“cliënte haar hele woning zal moeten laten leeghalen en dat haar goederen zullen moeten worden opgeslagen. Dit betekent dat de goederen tweemaal verhuisd dienen te worden (eruit en er weer in) en opslagkosten dienen te worden betaald; De verhuiskosten zullen € 1600,-- bedragen en de opslag zal tussen € 100/€ 200 bedragen. Kosten: € 1800,-- Cliënte zal in deze tijd de woning moeten verlaten en elders moeten verblijven. De huur voor een gemeubileerd ruimte in de buurt van cliënte bedraagt minimaal € 1000,-- per week. Zij zal zeker twee weken haar woning niet kunnen bewonen, kosten: € 2000,--.”*

De bindend adviseur is van oordeel dat de beide genoemde kostenposten (verblijf elders en opslagspullen) door de ondernemer niet specifiek zijn weersproken. Het bedrag van € 3.800,- is bij gevolg toewijsbaar.

Dat ligt anders voor de verder nog gevorderde kosten. Dat zijn, volgens de consument, de verwijdering van de huidige vloer ad € 1.575,-- en ook zal de vloer geëgaliseerd dienen te worden, ad € 2.430,--. Daarbij komen nog de kosten van rechtsbijstand die inclusief BTW inmiddels € 1.400, -- bedragen.

De niet goed gelegde vloer moet door de ondernemer worden verwijderd en worden afgevoerd en dit komt niet voor rekening van de consument. De vloer zal vervolgens in het kader van vervanging door de ondernemer, voor diens kosten, geëgaliseerd moeten worden. De advocaatkosten worden in de Nederlandse rechtssfeer bijna nooit volledig aan de consument vergoed maar alleen forfaitair. De bindend adviseur schat de door de consument opgevoerde kosten van rechtsbijstand op een bedrag van € 1.200,-- incl. BTW.

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

Beslissing

De klacht is gedeeltelijk gegrond.

De ondernemer voert de werkzaamheden uit zoals die door de deskundige hierboven onder het kopje "deskundigenrapportage" (vervanging PVC-vloer, vervanging MDF-plinten, egalinelag herstellen, nieuwe laag egaline) zijn benoemd en beschreven, waarbij de gehele vloer dient te worden vervangen.

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) vervangingstermijnen. 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 maximum bedrag van € 10.150,-.

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens aanvullende schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 5.200,-. Betaling van dit bedrag vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten ad € 250,- aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 80%, derhalve € 200,-. Betaling van dit bedrag vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem. Betaling van dit bedrag vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 mei 2024,