

Herstel slecht gelegde PVC-vloer door andere legger bindend opgelegd

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. Op 7 maart 2024 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op 17 maart 2024 een rapport is opgemaakt. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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

De overeenkomst betreft - samengevat - de levering en montage van een PVC-vloer (hierna: de vloer) met toebehoren (onder meer plinten) op de begane grond van de woning van de consument tegen een door laatstgenoemde te betalen bedrag van € 11.564,43 (inclusief btw). Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering van de vloer heeft plaatsgevonden op of omstreeks 12 april 2024. De consument heeft haar klacht(en) op 24 april 2023 gemeld bij de ondernemer.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

“Slordig afgewerkte vloer op een aantal punten. Niet overal voldoende lijm gebruikt. Vloer laat op een aantal punten los. Vloer is op een aantal punten niet goed voorzien van voldoende egaline. Mat te breed gesneden.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier, voor zover relevant, als volgt geantwoord:

“De problemen moeten door [ondernemer] worden opgelost en worden hersteld op hun kosten. Dit met een legger die zijn vak wil verstaat. Mocht dit totaal niet mogelijk zijn, dan eisen wij een schadevergoeding. Wij kunnen dan met dit bedrag op zoek gaan naar een legger die wij zelf kunnen betalen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier onder meer als volgt gereageerd:

“Bij de consument is een inspectiebezoek geweest. Er is tweemaal een afspraak gemaakt. Bij de eerste afspraak was de consument niet thuis. Bij de tweede afspraak zijn diverse herstelpunten in kaart gebracht waarna dit binnen de organisatie van [ondernemer] is gedeeld ter oplossing. [Ondernemer] betwist niet dat er herstelpunten zijn, zie hiervoor, de discussie gaat voornamelijk over wie dit moet en mag herstellen.”

En:

“De oorspronkelijke legger is aangestuurd voor herstel. De consument heeft aangegeven dat zij dit niet wil echter is haar uitdrukkelijk te kennen gegeven dat dit juridisch niet houdbaar is. De consument heeft de betrokken legger de toegang tot de woning geweigerd toen deze zich meldde voor herstel.”

Deskundigenrapportage

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

“(…)

2b Situering klachten

Waar in de ruimte(n) bevinden zich de klachten? de diverse klachten doen zich op diverse plekken voor over de gehele vloer

(…)

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

Er zijn veel verschillende klachten door de consument geuit.

Consument heeft aan deskundige alle gebreken getoond, waarbij de ondernemer voor ieder gebrek in de gelegenheid is gesteld om hierop te reageren.

De klachten met vaktechnische beoordeling:

- in de hal zit over de gehele lengte een snijstuk los (van ongeveer 2 cm. breed)

Waarom dit los zit is niet met zekerheid te zeggen, echter behoort dit vast te zitten.

Herstel is mogelijk door het te verwijderen en opnieuw te lijmen (al dan niet door het eerst te verwarmen).

- in de hal zit tussen een aantal kopse aansluitingen van PVC-stroken (bij de deurmat) een flinke naad.

Dit kan verschillende oorzaken hebben, echter de kier is veel te groot. Herstel is mogelijk door het te verwijderen en opnieuw te lijmen (al dan niet door het eerst te verwarmen).

- de hoekstrip bij de deurmat zit los

Deze hoort vast te zitten. Herstel is mogelijk door het te verwijderen en opnieuw te lijmen, of door deze te vervangen.

- de deurmat is niet goed op maat gesneden: de mat is te groot, waardoor deze bobbelt.

Onzorgvuldig werk. Herstel is mogelijk door het op maat te snijden.

- bij deurposten is herhaaldelijk een erg dikke laag grijze kit aangebracht

Dit is een gevolg van onzorgvuldig werken. De kit dient verwijderd te worden, waarna een nette kleine kitrand aangebracht moet worden.

- bij deurposten is het PVC meestal niet goed afgesneden: het PVC is te groot en staat derhalve omhoog. Dit zorgt er ook voor dat PVC bij deurposten vaak los is gekomen uit de lijm.

Dit is een gevolg van onzorgvuldig werken. Herstel is mogelijk door het alsnog op maat te snijden.

Als plaatselijk snijden niet afdoende is, dan is het noodzakelijk om de bewuste PVC-strook te vervangen. Hierna kan een nette kleine kitrand aangebracht worden.

- er is op een bepaalde plek een klein stukje PVC ingelegd, wat er ook schuin in ligt.

Dit is niet zorgvuldig gedaan. Herstel is mogelijk door dit opnieuw te doen.

- op plekken waar geen plint is geplaatst, is het PVC onregelmatig afgesneden, waarna wederom een dikke laag grijze kit is aangebracht.

Onzorgvuldig werk. Herstel is mogelijk om de aansluitende PVC-stroken te vervangen.

- het passnijden bij (...) ronde obstakels is zeer slordig: het PVC staat omhoog en heeft kartelranden

Dit is een gevolg van onzorgvuldig werken. Herstel is mogelijk door het alsnog op maat te snijden.

Indien het plaatselijk snijden niet afdoende is, dan is het noodzakelijk om de bewuste PVC-strook (stroken) te vervangen. Hierna kan een nette kleine kitrand aangebracht worden.

- bij drempels is het snijwerk onregelmatig.

Dit is een gevolg van onzorgvuldig werken. Herstel is mogelijk door de aansluitende PVC-strook (stroken) te vervangen. Hierna kan een nette kleine kitrand aangebracht worden.

- bij een aansluiting op een houten obstakel, is het PVC niet goed op maat gesneden en is weer een dikke laag grijze kit aangebracht. Ook hier is het PVC losgekomen uit de lijm.

Onzorgvuldig werk. Herstel is mogelijk door het plaatselijk op maat te snijden, en indien dit niet afdoende is, door de aansluitende PVC(.)-strook te vervangen.

- over de gehele vloer zijn af en toe naden waargenomen aan de kopse kant en lange kant: door deskundige is een maximale grootte van 0,55 mm waargenomen

Deze naden vallen binnen de tolerantie van dit product. Er is een afwijking in de maat mogelijk, alsmede kan dit product ook (minimaal) uitzetten/krimpen. De naden zijn optisch opvallend, mede door de lichte tint van het dessin. Herstel is echter wel mogelijk, door het aanbrengen van een elastisch vulmiddel, in de kleur van de vloer.

- over de gehele vloer zijn af en toe opstaande hoekjes van PVC-stroken waargenomen. Op enkele plekken is dit opstaand hoekje inmiddels beschadigd.

Op deze plekken heeft deskundige vastgesteld dat het PVC op die plekken los zit. Herstel is mogelijk door deze plekken opnieuw te verlijmen.

- op enkele plekken staan PVC-stroken aan de kopse kant tegen elkaar op
Oorzaak is niet vast te stellen, maar het behoort vast te zitten.
Herstel is mogelijk door deze plekken opnieuw te verlijmen.

- op een enkele plek is een MDF-plint niet goed op maat gezaagd (te kort)
Onzorgvuldig werken.
Herstel is mogelijk door deze plint te vervangen, of heel netjes met witte kit af te werken.

- bij 2 raamkozijnen aan de tuinkant is wisselend afgewerkt met de MDF-plint: bij de een is er recht afgezaagd, bij de ander is om een afdekplaat gezaagd: het laatste had de voorkeur van consument en is volgens haar zeggen ook zo afgesproken
Onbekend waarom er op verschillende manieren is afgewerkt.
Herstel is mogelijk door de MDF-plinten te vervangen en op de juiste manier in te zagen.

- er is 1 PVC-strook waar aan de lange zijde een stukje beschadigd is: volgens zeggen van consument was dit vanaf het begin
Oorzaak is onbekend.
Herstel is mogelijk door de PVC-strook te vervangen, of door de beschadiging met kleurhars weg te werken.

- op enkele plekken, maar voornamelijk in de keuken, is er een grote welving zichtbaar in de ondergrond, die logischerwijs ook een grote kier onder een MDF-plint veroorzaakt; volgens zeggen van de consument was dit een van de redenen om bij te betalen voor een extra dikke egalinelag
De oorzaak is de onregelmatige ondergrond op dit gedeelte, daar de welving een verschil in hoogte van ongeveer 1,5 cm. heeft en dit niet veroorzaakt kan worden door egaliseren.
Herstel is niet mogelijk.
Of en in hoeverre overleg heeft plaatsgevonden omtrent dit gedeelte, is niet door deskundige vast te stellen.
Het lijkt deskundige echter wel mogelijk geweest om voorafgaand aan het egaliseren specifiek dit gedeelte eerst wat uit te vlakken met bijvoorbeeld snelciment: de welving zou dan namelijk veel kleiner zijn.

- een aluminium hoekstrip bij een trap zit los en is aan de uiteinden recht afgezaagd en niet in verstek.
Deze strip is bij een metaalplaatje niet netjes ingezaagd.
Onzorgvuldig werk, behoudens het uitzagen bij het metaalplaatje: daar is gedaan wat mogelijk is.
Herstel is mogelijk door de strip te vervangen en op plekken waar het mogelijk is in verstek te zagen.
Na het verlijmen kan een gewicht op de strip geplaatst worden om zorg te dragen voor een langdurige hechting.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk:

Eventuele toelichting: In ernst per afzonderlijk gebrek is de beoordeling van deskundige gering (gezien het eenvoudig herstel wat hiervoor mogelijk is). De beoordeling is door deskundige opvallend voor wat betreft het grote aantal van de gebreken.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? alle genoemde punten kunnen hersteld worden, door deze stuk-voor-stuk aan te pakken. Hiervoor zal rustig en aandachtig gewerkt moeten worden, waarvoor naar mening van deskundige maximaal 2 mandagen voor nodig zijn.

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? herstel van alle genoemde punten, waarbij het vullen van kleine naadjes optioneel is

(...)

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? (.) Een kostenraming is zeer lastig te maken: er zijn te veel variabelen voor wat betreft de tijd die ieder afzonderlijk herstel in beslag zal nemen.

*In totaliteit schat deskundige in dat 2 mandagen voldoende zou moeten zijn.
Qua materiaal is ook niet duidelijk wat er aan PVC-stroken nodig zou zijn.*

*Schatting:
Materiaal (PVC, lijm, kit, profielen, MDF-plint) € 300,00
Arbeid 2 mandagen € 900,00
Totaal € 1200,00
(...)"*

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een PVC-vloer in haar woning zou aanbrengen. De consument stelt zich op het standpunt dat de ondernemer tekort is geschoten in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst, omdat de PVC-vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt (zie het standpunt van de consument onder het kopje "Standpunt consument"). De PVC-vloer is volgens de consument namelijk ondeugdelijk gelegd c.q. afgewerkt en bevat de nodige gebreken. Zij eist dat de PVC-vloer op deugdelijke wijze wordt hersteld door een ter zake deskundige, niet zijnde [vloerenlegger] (de door de ondernemer ingeschakelde derde die de PVC-vloer bij de consument heeft gelegd).

Non-conformiteit

2. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. In het geval van een consumentenkoop - waar in dit geval sprake van is - wordt elk gebrek aan overeenstemming van de zaak met de overeenkomst als gevolg van een verkeerde installatie van de zaak, beschouwd als het niet beantwoorden van het afgeleverde aan de overeenkomst, indien de installatie deel uitmaakt van de koop en werd uitgevoerd door de verkoper of onder diens verantwoordelijkheid (artikel 7:18a lid 1 onder a BW).

3. De deskundige is op 7 maart 2024 ter plaatse geweest om de PVC-vloer te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De bindend adviseur neemt de bevindingen en conclusies van de deskundige over en volgt deze. Die bevindingen zijn namelijk inzichtelijk gemotiveerd en toegelicht. Geen van partijen heeft hier bovendien een andersluidend rapport tegenover gezet (zie artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). Door de ondernemer is niet weersproken dat sprake is van de door de deskundige in zijn deskundigenrapport genoemde gebreken. De bindend adviseur neemt daarom als vaststaand aan dat die gebreken zich inderdaad voordoen. Daarmee staat vast dat de PVC-vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt en de ondernemer toerekenbaar tekort is geschoten in de uitvoering van de werkzaamheden.

4. Nu vaststaat dat de PVC-vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt, heeft de consument in beginsel het recht om herstel van de PVC-vloer te verlangen (zie artikel 7:21 lid 1 onder b BW). Dit is slechts anders indien herstel onmogelijk is of van de ondernemer niet gevergd kan worden (zie artikel 7:21 lid 4 BW). Het is de bindend adviseur niet gebleken dat daarvan sprake is en dat volgt evenmin uit het deskundigenrapport. Opgemerkt wordt nog dat de kosten van nakoming van de op de ondernemer rustende herstelverplichting niet bij de consument in rekening kunnen worden gebracht (zie artikel 7:21 lid 2 BW). Tot slot merkt de bindend adviseur op dat de consument in reactie op de inhoud van het deskundigenrapport heeft aangegeven dat bij gelegenheid van het deskundigenonderzoek door/namens de ondernemer kenbaar is gemaakt dat zij over wil gaan tot herstel van de gebreken, een en ander met inschakeling van een andere vloerenlegger dan [vloerenlegger]. Aangenomen wordt dat de ondernemer haar toezegging op dit punt nakomt.

Conclusie

5. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

6. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient de door de deskundige vastgestelde en onder 3 van het deskundigenrapport genoemde gebreken kosteloos te (laten) herstellen conform hetgeen is omschreven in het deskundigenrapport;
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder (reële) termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van de werkzaamheden. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Wordt het herstel door toedoen van de ondernemer niet of niet binnen de afgesproken termijn uitgevoerd, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. Dit bedrag wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 1.600,00;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 mei 2024,