

Krassen en bobbelvloer niet gegrond, doortekening in PVC-vloer wel

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 deskundigen [deskundigen], waarvan op 5 maart 2024 en 4 april 2024 rapporten zijn opgemaakt (hierna: de deskundigenrapporten).

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 leggen van een gietvloer en een pvc-vloer met toebehoren.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Gietvloer: flinke krassen en bobbelvloer

PVC: niet egaal waardoor spleten zijn ontstaan. Plinten zitten niet goed vast en sluiten niet aan op de vloer.”

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

“Herstel door een derde of een financiële oplossing.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft ten verweve aangevoerd – samengevat weergegeven – dat de klachten over de pvc-vloer naar tevredenheid zijn verholpen, dat de krassen in de gietvloer door de consument zijn veroorzaakt en dat het blaasje in de gietvloer mogelijk is veroorzaakt door een lekkage in de vaatwasmachine.

Deskundigenrapporten

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

In zijn rapport van 5 maart 2024 over de gietvloer:

“PU gietvloerafwerking is keurig aangebracht met nette vleug (2 kleuren).

[...]

Klacht is tweeledig. Enerzijds de blaasvorming en anderzijds de krasvorming. De krasvorming wordt veroorzaakt door klant zelf, onvoldoende juiste maatregelen getroffen (bv scratch-no-more stoeldopjes) en er ligt veel zand op de vloer, welke uiteraard zorgt voor krassen. Anderzijds is er de blaasvorming. Hier kan klant niets aan doen. Waarschijnlijk heeft er nog vocht in de vloer gezeten, alleen lager dan gemeten kan worden met Gann meter (tot ca 4cm diep); dekvloer is ca 10cm dik. Onder de keuken is geen PU vloerafwerking gerealiseerd en zou de dekvloer kunnen uitdampen, maar dat gebeurt niet of te weinig waardoor er blaasvorming ontstaat. Hoogste waarde Gann-meter nu is 90 digits, dat is 3,5% vocht, gemeten op dekvloer onder keuken.”

In zijn rapport van 4 april 2024 over de pvc-vloer:

“Bij de consument heeft de ondernemer een systeemondervloer gebruikt om de ondergrond egaal te maken, zodat er geen doortekening van onregelmatigheden uit de ondergrond zichtbaar zouden zijn in de daarna te plakken PVC-vloer.

De ondergrond was onregelmatig: in de hal en de doorloop in de woonkamer (voorheen keuken) liggen plavuizen, in de woonkamer ligt afgetimmerde houtenvloer (multiplex).

De overgang van deze ondergronden was niet vlak, waardoor de ondernemer met een vezelplaat en alufoam heeft gewerkt onder de systeemondervloer.

De systeemondervloer is van het merk [merk] en heeft een onder- en bovenplaat die zelfklevend zijn. Het systeem kan ongeveer 3 mm ongelijkheid over 1 meter van een ondergrond opvangen. Deskundige heeft beide ondergronden kunnen waarnemen, door een luik weg te halen in de woonkamer en een plint in de hal.

De consument heeft geklaagd over het ontstaan van naden tussen PVC-stroken en het niet egaal zijn van de PVC-vloer.

Tevens is er geklaagd over de montage van de MDF-plinten die niet overal strak op de PVC-vloer aansluiten en op diverse plekken niet netjes in verstek zijn gezaagd.

Bij de afstap naar de keuken is geklaagd over het loszitten van een hoekprofiel.

In een eerder stadium is door de ondernemer een gedeelte van de vloer herlegd (in woonkamer, voorheen keuken) omdat de vloer daar schijnbaar te veel veerde.

De herstelwerkzaamheden hebben dit euvel naar het lijkt opgelost.

Deskundige heeft de afzonderlijke klachten onderzocht:

- de MDF-plinten zijn voor het grootste gedeelte deskundig geplaatst, maar enkele verstekken hadden beter gekund.

De oorzaak van het niet strak aansluiten op de PVC-vloer is gelegen aan het feit dat de vloer welvingen heeft, die ervoor zorgen dat er af en toe openingen aan de onderzijde van de plint zichtbaar zijn.

De welvingen komen voort uit de ondergrond, ook al is deze met een systeem-ondervloer egaal gemaakt, de welvingen zijn hiermee niet weggehaald.

Het gebruik van de systeem-ondervloer heeft niet als doel om een ondergrond waterpas te maken, het doel is alleen om zorg te dragen voor een egale ondergrond, zodat er een PVC-vloer op gelijmd kan worden en er geen onregelmatigheden doortekenen.

De ontstane naden in de PVC-vloer zijn vooral aan kopse kanten zichtbaar, maar er zijn ook naden aan de lange zijden waarneembaar.

Omdat PVC ook onderhevig is aan maatverschillen vanuit de productie en aan werking (onder invloed van klimatologische omstandigheden), kunnen in de praktijk kleine naadjes ontstaan.

De grootte van deze naadjes hebben wel een maximum, wat beschreven is in een technisch merkblad van het bewuste merk PVC.

In deze kwestie heeft deskundige een aantal opvallende naden opgemeten en hieruit kan vastgesteld worden dat diverse naden te groot zijn om binnen de tolerantie van het product te vallen: er zijn naden gemeten tot maximaal 0,95 mm. wat rond de 0,5 mm. zou mogen zijn.

De strip bij de afstap naar de keuken: deze zit los en is gevaarlijk omdat het bij een afstap zit.

Om te kunnen bepalen waardoor naden zijn ontstaan en waardoor de vloer op diverse plekken veert, is het van belang om de legwijze van de ondervloer en PVC-vloer te bekijken.

De systeem-ondervloer kan zoals gezegd ongeveer 3 mm. ongelijkheid over 1 meter opvangen.

Deskundige kan de oorspronkelijke ondergrond uiteraard niet beoordelen, maar de welvingen in de vloer zijn zodanig groot (zichtbaar bij de plinten) dat het zeer waarschijnlijk lijkt dat hier meer dan 3 mm. verloop aanwezig is.

Omdat er op veel plekken doortekening van de ondervloerplaten zichtbaar is en de vloer dus ook veel veert, lijkt ook hier een bevestiging te zijn dat de ondergrond niet vlak genoeg was om met de ondervloerplaten een afdoende vlakke vloer te kunnen maken.

Tevens is door deskundige waargenomen dat bij o.a. deurposten het PVC strak is gelegd, wat zou betekenen dat de ondergrond niet vrijelijk kan werken.

Dit klinkt wellicht vreemd omdat PVC strak gelegd mag worden, echter is de systeem-ondervloer een zwevende ondervloer en deze moet rondom ruimte hebben om te kunnen bewegen.

Indien men een stijve vloer op deze ondergrond plakt, zal ook dit vrij gelegd moeten worden van obstakels.

Over het geheel is er zodanig veel vering en doortekening, dat gesteld kan worden dat de ondergrond te onregelmatig moet zijn geweest, daar doortekening anders niet op deze schaal zou kunnen voorkomen.”

Overwegingen en beoordeling

Inleiding

1. De consument stelt dat de gietvloer en de parketvloer gebrekkig zijn en dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen.
2. Vastgesteld wordt dat de deskundigen op 5 maart 2024 ter plaatse zijn geweest om onderzoek te verrichten. Hun bevindingen hebben zij neergelegd in de deskundigenrapporten. Deze rapporten zijn op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidende rapporten tegenover gezet. De bindend adviseur gaat bij de beoordeling dan ook in beginsel uit van de juistheid van de deskundigenrapporten en neemt deze tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Gietvloer

3. Met betrekking tot de gietvloer klaagt de consument over enerzijds krassen en anderzijds bobbel.
4. De bindend adviseur stelt op basis van het deskundigenrapport van 5 maart 2024 vast dat de ondernemer de gietvloer correct heeft aangebracht.
5. De krassen zijn het gevolg van de wijze waarop de consument de vloer gebruikt. Voor zover de consument in dit verband heeft aangevoerd dat hem van de zijde van de ondernemer is toegezegd dat de gietvloer niet kon worden beschadigd, wordt hij hierin niet gevolgd. De ondernemer heeft dit immers gemotiveerd betwist en een nadere onderbouwing van de consument ontbreekt.
6. Wat betreft de blaasvorming kan niet worden geconcludeerd dat deze het gevolg is van een tekortschieten aan de zijde van de ondernemer. Op basis van de deskundigenrapporten en de overige stukken in het dossier kan niet worden vastgesteld wat de precieze oorzaak van de blaasvorming is. Volgens de deskundige heeft er waarschijnlijk nog vocht in de vloer gezeten, maar lager dan met een Gann-vochtmeter kan worden gemeten. De ondernemer heeft voorafgaand aan het werk een vochtmeting verricht, waarvan het resultaat goed was (deskundigenrapport van 5 maart 2024, onder 1h). Ook heeft de ondernemer een vochtscherm aangebracht dat afdoende vochtwerend is (deskundigenrapport van 5 maart 2024, onder 1e). De consument heeft niet althans onvoldoende onderbouwd dat de ondernemer meer had moeten doen of anders had moeten handelen.
7. De klacht is op dit punt ongegrond.

Pvc-vloer

8. De bindend adviseur stelt op basis van het deskundigenrapport van 4 april 2024 vast dat de ondernemer is tekortgeschoten wat betreft de pvc-vloer, de plinten en de ondervloer. De klacht is in zoverre gegrond.
9. Het verweer van de ondernemer dat de consument voor de (herstel)werkzaamheden aan de pvc-vloer heeft betaald en daarmee akkoord is gegaan met het geleverde werk, wordt niet gevolgd. De enkele omstandigheid dat de consument voor de werkzaamheden heeft betaald is onvoldoende om te concluderen dat hij daarmee ook akkoord is gegaan. Voor zover de ondernemer bedoelt dat hij niet aansprakelijk is omdat het gaat om gebreken die al bij de oplevering hadden moeten worden ontdekt, stuit dit bovendien af op artikel 7:758 lid 4 BW.
10. De consument heeft een voorkeur voor schadevergoeding kenbaar gemaakt. De bindend adviseur is op basis van de stukken van oordeel dat de ondernemer voldoende gelegenheid heeft gehad tot herstel. Nu ook overigens aan de voorwaarden is voldaan komt de consument in aanmerking voor een schadevergoeding. De deskundige heeft in dit verband een bedrag van € 6.040,57 genoemd en toegelicht. De bindend adviseur ziet, mede gelet op de reacties van partijen op de deskundigenrapporten, geen aanleiding om van dat bedrag af te wijken.

Conclusies

11. De klacht is gedeeltelijk gegrond.
12. De ondernemer dient de consument een schadevergoeding te betalen van € 6.040,57.
13. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer tevens de helft van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, dat is € 125,-.
14. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer dient aan de consument binnen 4 weken na heden de volgende bedragen te betalen:
 - ✓ € 6.040,57 aan schadevergoeding;
 - ✓ € 125,- als vergoeding voor het betaalde klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 juli 2024,