

PVC-vloer moet vervangen worden wegens ontbrekende micro V-groef

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 15 december 2023 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 30 januari 2024 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). 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 van 18 januari 2022 betreft - samengevat - de levering en montage van een pvc-vloer met toebehoren op de begane grond van de woning van de consument tegen een door laatstgenoemde aan de ondernemer te betalen bedrag van € 3.860,35 (inclusief btw). Daarnaast hebben partijen op diezelfde datum (18 januari 2022) een tweede overeenkomst gesloten. Deze ziet op de levering van (dezelfde) pvc-vloer ten behoeve van de eerste verdieping van de woning van de consument tegen een door de consument te betalen bedrag van € 1.346,77 (inclusief btw). Voormelde bedragen zijn door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering heeft plaatsgevonden op 24 januari 2022. De klacht is op 30 januari 2022 aan de ondernemer voorgelegd.

Standpunt consument

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

“De verkeerde vloer is geleverd en gelegd in de woning van de heer [consument].”

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

“Primair vordert de heer [consument] herstel dan wel vervanging van de vloer, zodat de juiste vloer wordt geleverd en gelegd in de woning van de heer [consument].

Secundair vordert de heer [consument] ontbinding van de overeenkomst.”

De gemachtigde van de consument heeft in een begeleidende brief bij het inleidend (vragen)formulier zijn standpunten onder meer als volgt nader toegelicht:

“(…)

Standpunt van de heer [consument]

Tussen partijen is een overeenkomst gesloten waarop de regels van consumentenkoop van toepassing zijn. Het product moet in elk geval de eigenschappen hebben die nodig zijn voor normaal gebruik. Op grond van artikel 7:17 lid 1 BW moet een afgeleverde (gekochte) zaak aan de overeenkomst voldoen. Uit het tweede lid van dat artikel volgt dat een zaak niet aan de overeenkomst voldoet als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper daarover heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van die overeenkomst mocht verwachten. De gekochte zaak, in dit geval een vloer van het type [merk en type] met een vierzijdige V-groef, moet bij de aflevering aan deze eisen voldoen.

Duidelijk is dat het ontbreken van de vierzijdige V-groef bij de geleverde vloer niet door de heer [consument] op grond van de overeenkomst verwacht had hoeven worden en er dus sprake is van een gebrek in de zin van artikel 7:17 BW. Nu het product niet aan de overeenkomst voldoet, is er sprake van non-conformiteit op grond van artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek.

(…)

De wet geeft de koper bij non-conformiteit een aantal mogelijkheden. Dat zijn in eerste instantie herstel of vervanging van het product. Cliënt heeft dan ook verzocht om het product te herstellen. Cliënt heeft op 28 april 2022 een ingebrekestelling gestuurd zoals artikel 7:21 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek vereist. [Ondernemer] heeft geen gehoor gegeven aan dit verzoek.

(…)

Primaire vordering van de heer [consument]

De heer [consument] vordert primair herstel dan wel vervanging van de vloer, zodat de juiste vloer met de vierzijdige V-groef geleverd en gelegd wordt. [Ondernemer] heeft hieraan geen gehoor gegeven. De heer [consument] ziet zich dan ook genoodzaakt om deze vordering alsnog via u af te dwingen.

Secundaire vordering de heer [consument]

*De heer [consument] vordert secundair ontbinding van de overeenkomst. Omdat [ondernemer] niet heeft voldaan aan het verzoek tot herstel dan wel vervanging van de vloer, verkeert zij in verzuim. Als de verkoper in verzuim verkeert, heeft de koper op grond van artikel 7:22 lid 1 en 2 van het Burgerlijk Wetboek het recht om de overeenkomst te ontbinden. De koper kan in dat geval de verkoopprijs terugvorderen. Nu [ondernemer] geen gehoor heeft gegeven aan het verzoek tot herstel dan wel vervanging, vordert de heer [consument] secundair dat u de overeenkomst tussen [ondernemer] en de heer [consument] ontbindt en dat u [ondernemer] veroordeelt tot verwijdering van de vloer en terugbetaling van het aankoopbedrag ad € 5.207,12.
(...)"*

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

"In casu is sprake van een dryback visgraat pvc-vloer met een micro v-groef. Naar aanleiding van de klacht van de consument heeft [ondernemer] de gelegde vloer laten beoordelen door de betrokken leverancier van de vloer. Deze constateert een nauwelijks aanwezige v-groef. Naar aanleiding van deze constatering heeft [ondernemer] de consument een voorstel gedaan om de klacht in der minne te schikken aangezien het zeer vervelend zou zijn voor alle betrokken partijen om de vloer volledig te vervangen. Bovendien is de vloer zeer goed gelegd.

Let wel: Er zijn twee orders geleverd. Order 63932 is in opdracht van [ondernemer] gelegd, ter grootte van 43m2. Op order 66240 is uitsluitend materiaal geleverd. deze vloer is niet door [ondernemer] gelegd. Onbekend is door wie deze vloer is gelegd.

{Ondernemer} heeft de consument eerder gewezen op de opleverbon en het feit dat de consument de vloer had horen te controleren voordat deze gelegd zou gaan worden alsook het feit dat van consument redelijkerwijs mag worden gevraagd bij (aanvang van) het leggen aanwezig te zijn omdat op dat moment eventuele onvolkomenheden kunnen worden ondervangen."

Op de vraag hoe de ondernemer denkt over de manier waarop de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij als volgt geantwoord:

"[Ondernemer] staat open voor een oplossing in der minne. Tevens is niet de volledige vloer door [ondernemer] gelegd."

Deskundigenrapportage

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

"(...)

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

De verkeerde vloer is geleverd en gelegd in de woning van de heer [consument].

2b Situering klachten

*Waarin de ruimte(n) bevinden zich de klachten? de gehele vloer op de begane grond en 1e etage
(...)*

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

Deskundige heeft geconstateerd dat er in de geleverde PVC-vloer geen sprake is van een V-groef. Hoewel met een loep op enkele PVC-stroken wel een zeer lichte schuimte waarneembaar is. Dit is op PVC-stroken waargenomen die het soms op de lange zijde hebben en soms op de korte zijde; het is echter niet rondom en tevens veel te klein om het als een (micro)facet te benoemen.

Zoals vanuit het dossier duidelijk is geworden, is door partijen geen geschil omtrent het niet aanwezig zijn van een V-groef: beide partijen zijn het erover eens dat de vloer met v-groef geleverd had moeten

worden, maar dat er een vlakke vloer is afgeleverd. Deze vloer is door de ondernemer op de begane grond gelegd, op de 1e etage heeft de consument dit in eigen beheer gedaan.

Dat de consument niet tijdens het leggen heeft gereclameerd is volgens deskundige niet vreemd: dit type PVC heeft veel kleur- en structuurverschillen in de onderlinge stroken, waardoor het visgraateffect ook zichtbaar is zonder de aanwezigheid van een v-groef. Daar het een micro-facet zou moeten hebben, bevreemdt het de deskundige niet dat het ontbreken hiervan niet meteen bij de consument is opgevallen. Een vloerlegger zal dit echter tijdens het leggen wél moeten kunnen vaststellen en aansluitend moeten stoppen met leggen, omdat de vloerlegger op de hoogte moet zijn van welk type/uitvoering PVC er gelegd moet worden.

De vloer op de 1e etage is echter door de consument in eigen beheer gelegd, deze vloer is weliswaar ook zonder v-groef (en dus niet conform het bestelde), echter daar zal de persoon die deze vloer legt de controle moeten uitvoeren: wat is er besteld en welk materiaal is aanwezig.

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: Ernstig in de zin dat er een andere vloer ligt dan door de consument is gekocht. De PVC-vloer an sich is door de ondernemer (op de begane grond) deskundig gelegd op een deskundig geëgaliseerde ondergrond.

5. Herstel/vervangning

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Vervangen of een zwevende vloer plaatsen

Zo nee, waarom niet? Er zijn geen zaken die plaatselijk op te lossen zijn.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?

Vervangen van de vloer of het plaatsen van een zwevende visgraatvloer over de huidige PVC-vloer heen.

Beide oplossingen zijn ingrijpend, waarbij het vervangen van de vloer het meest ingrijpend is, daar de ondergrond geëgaliseerd is en dit wellicht (plaatselijk) hersteld moet worden na het verwijderen van de huidige vloer. Bij het plaatsen van een zwevende vloer over de huidige vloer heen, zullen plinten geplaatst moeten worden, daar dit type vloer een kleine zwelruimte rondom nodig heeft. Op plekken waar in de huidige situatie bijvoorbeeld strak tegen deurposten is gewerkt, zal er bij een zwevende vloer gebruik gemaakt moeten worden van plakplinten.

Het bovenstaande is van toepassing op zowel de begane grond als de 1e etage, echter is de 1e etage in eigen beheer gelegd. Deskundige zal in zijn calculatie uitgaan van de kosten voor de begane grond, waarbij men ook kan aanhouden voor de 1e etage, gezien de gelijke afmetingen.

Eventuele kosten voor leegruimen van ruimtes, opslag meubelen en dergelijke, worden niet door deskundige begroot.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? €

Vervangen PVC:

(...)

Totaal kostenraming: € 4.675,00

Plaatsen zwevende vloer over huidige:

(...)

Totaal kostenraming: € 4.550,00

(...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat de vloer niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. Hij heeft kenbaar gemaakt dat hij primair aanspraak maakt op herstel/vervanging van de door de ondernemer geleverde vloer en subsidiair op ontbinding van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomsten.

Non-conformiteit?

2. In beide gevallen zal moeten worden vastgesteld of de vloer voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. 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.

3. In het kader van de beoordeling van dit geschil is met name van belang het bepaalde in artikel 7:17 lid 3 BW. Daarin is onder meer bepaald dat een andere zaak dan is overeengekomen, of een zaak van een andere soort, evenmin aan de overeenkomst beantwoordt. Tussen partijen is niet in geschil dat zij zijn overeengekomen dat de ondernemer een pvc-vloer van het type "[merk en type] met een vierzijdige V-groef" zou leveren (en leggen op de begane grond). Tussen partijen is evenmin in geschil dat de ondernemer een ander(e) (type) vloer heeft geleverd dan tussen hen is overeengekomen. Dit wordt door de ondernemer erkend en door de deskundige ook bevestigd. Daarmee staat vast dat de vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt c.q. non-conform is.

4. De conclusie is dat de vloeren niet de eigenschappen bezitten, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is. De ondernemer heeft nog aangevoerd dat de consument voorafgaand aan of tijdens het leggen had moeten/kunnen constateren dat de verkeerde vloer was geleverd door het geleverde tijdig te controleren. De ondernemer wijst er verder op dat de consument "de opleverbon legwerkzaamheden" heeft ondertekend en dat daarin niet is vermeld dat de vloer niet aan zijn verwachtingen voldeed.

5. De bindend adviseur verwierpt deze verweren van de ondernemer en overweegt daartoe als volgt. Het kan de consument niet worden verweten een fout te hebben gemaakt door op de overeenstemming van het geleverde goed te vertrouwen en het gebrekkige goed vóór de ontdekking van het gebrek te goeder trouw te (laten) installeren. Niet is gebleken dat de consument de vloer(en) te kwader trouw heeft laten leggen c.q. gelegd.

6. Ten aanzien van de door/namens de ondernemer gelegde vloer op de begane grond is in dit verband nog van belang dat de deskundige heeft geoordeeld dat dit type pvc veel kleur- en structuurverschillen heeft in de onderlinge stroken, dat het visgraateffect daardoor ook zichtbaar is zonder de aanwezigheid van een v-groef, en dat het hem - nu het een micro-facet zou moeten hebben - niet bevreemdt dat het ontbreken daarvan niet direct bij de consument is opgevallen. De deskundige wijst er juist op dat de vloerlegger tijdens het leggen wél had moeten (kunnen) constateren dat de/het verkeerde (type) vloer was geleverd en aansluitend had moeten stoppen met het leggen van de vloer, aangezien de vloerlegger op de hoogte dient te zijn welk type pvc gelegd moet worden.

7. Wat betreft de door de consument ondertekende "opleverbon legwerkzaamheden" overweegt de bindend adviseur dat de consument onweersproken heeft aangevoerd dat het ten tijde van de oplevering van de vloer donker was en dat deze (nog) niet was schoongemaakt. Voormelde feiten en omstandigheden - in onderlinge samenhang bezien - maken dat evenmin gezegd kan worden dat de consument op het tijdstip van oplevering redelijkerwijs had moeten ontdekken dat sprake was van een verkeerd(e) (type) vloer.

Vervanging van de vloer(en)

8. Nu vaststaat dat de pvc-vloeren niet aan de overeenkomst beantwoorden, heeft de consument in beginsel het recht om vervanging (het juiste type vloer) te verlangen. Het is de bindend adviseur niet gebleken dat het gebrek aan de vloer(en) te gering is om vervanging te rechtvaardigen. Daarbij is van belang dat bij de beslissing van een consument om een vloer te kopen, de uitstraling van de vloer een belangrijke - zo niet doorslaggevende - rol speelt. Van een geringe afwijking is dan ook geen sprake.

9. De slotsom is dat de consument tegenover de ondernemer aanspraak kan maken op vervanging van de vloer. Ten aanzien van de vloer op de eerste verdieping van de woning van de consument betekent dit dat de ondernemer kosteloos een nieuwe vloer dient te leveren. Ten aanzien van de vloer op de begane grond van de woning van de consument betekent dit dat de ondernemer niet alleen kosteloos een nieuwe vloer (met toebehoren) dient te leveren, maar ook kosteloos zorg dient te dragen voor de werkzaamheden die zijn gemoeid met de demontage en montage, nu deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de non-conformiteit van het geleverde product.

Kosten voor opslag meubelen

10. In reactie op de inhoud van het deskundigenrapport heeft de consument nog aanspraak gemaakt op een bedrag van € 353,90 ter zake de kosten voor de opslag van de inboedel/meubelen. Van toewijzing van dit bedrag kan geen sprake zijn, omdat de consument de noodzaak daartoe niet, althans onvoldoende, heeft onderbouwd, en de omvang van het geschil bovendien wordt bepaald door wat de consument in fase 1 heeft aangegeven in het geschilformulier (zie artikel 6 lid 4 van het Reglement geschillenregeling wonen).

Conclusie

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

12. 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;
- Ten aanzien van de vloer op de eerste verdieping van de woning van de consument dient de ondernemer binnen 4 weken na heden kosteloos een nieuwe vloer (van het juiste type) te leveren;
- Ten aanzien van de vloer op de begane grond van de woning van de consument dient de ondernemer de vloer kosteloos te (laten) vervangen door een nieuwe vloer (van het juiste type). Partijen treden binnen 4 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 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 € 4.675,00 (zie pagina's 4 en 5 van het deskundigenrapport);
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 augustus 2024,