

Ondernemer onvoldoende voldaan aan waarschuwingsplicht bij levering PVC-vloer

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: 20 februari 2023

Inhoud overeenkomst: Aankoop en leggen PVC-vloer, totaalprijs € 5.017,79

De levering vond plaats begin maart 2023 (de aanvang van de werkzaamheden was op 1 maart 2023, de opleverbon is gedateerd 10 maart 2023).

De klacht is op 2 maart 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

'De bestaande houten vloer diende vervangen te worden en de keuze viel op een PVC-vloer uitgezocht in de showroom van [de ondernemer]. De situatie in de woning waar de vloer zou komen, is uitgelegd. De aanwezigheid van de convectorput in de vloer gemeld.

Er heeft voorafgaand aan de bestelling een voorinspectie plaatsgevonden. Daarbij is de hoogte van de bestaande houten vloer gemeten door de medewerker van [de ondernemer] door een deel van de houten vloer los te halen. Daarbij is ook vastgesteld dat de vloer tegen de bovenkant van de aanwezige convectorput diende te worden aangelegd en de vloer tot de onderkant van de drempels reikte bij de wc-deur en drempelloos was gelegd bij de gangdeur en keukendeur. Ook is er besproken dat er onder de PVC-vloer een vloerverwarming zou worden gelegd. Dit was geen probleem volgens de medewerker. De hoogte van de ondervloer zou volgens hem worden aan geheel met snelbeton om zo de PVC op dezelfde hoogte als de convectorput te laten komen. Aan de hand van de voorinspectie is de order nog gewijzigd.

De week voor de plaatsing heeft cliënte [de ondernemer] er nogmaals op gewezen dat zij zich zorgen maakte over de te overbruggen hoogte van de vloer ten opzichte van de put. De medewerker van [de ondernemer] herhaalde dat de hoogte zou worden aangesmeerd met snelcement. Helaas werden de zorgen van cliënte werkelijkheid.

De vloerverwarming is geplaatst en deze is afgesmeerd. Vervolgens werd op 1 maart 2023 de PVC-vloer geplaatst. De aanwezige ondervloer is niet meer opgemeten voor de aanvang van de werkzaamheden hoewel het aanwezige hoogteverschil bij de put en de drempel zichtbaar moet zijn geweest. Bij het leggen bleek dat de hoogte niet met egaline/ snelbeton kon worden overbrugd en daardoor is er een hoogteverschil van 2 cm ten opzichte van de convectorput ontstaan en de deuren sluiten niet meer aan de op vloer maar hebben eveneens een hoogteverschil van 2,5 cm.

Tijdens het leggen heeft cliënte reeds aangegeven dat dit niet goed ging komen en dit werd door de leggers ook erkend. Het werk is toen stilgelegd; rond de convectorput is niet gelegd en de plinten zijn ook niet geplaatst. Cliënte heeft [de ondernemer] hierover een mail gestuurd en heeft op de opleverbon aangegeven (hoewel het werk niet gereed is) dat zij het hoogteverschil niet accepteert.

Een week later is de rest van de vloer gelegd om de vloer dicht te maken en zijn de plinten geplaatst maar het hoogteverschil met de convectorput bleef bestaan.

Cliënte heeft de volgende gebreken aan de door [de ondernemer] uitgevoerde werkzaamheden geconstateerd:

- Deuren 2,5 cm gat tussen vloer en onderkant deur
- Wc vloer 2 cm hoogteverschil ten opzichte van de nieuwe vloer
- Convectorput steekt 2 cm boven de vloer uit

[De ondernemer] is verzocht om tot herstel/vervanging over te gaan maar weigert dit.

Volgens [de ondernemer] is cliënte zelf verantwoordelijk voor de juiste bestelling van de vloer en ook of de bestelde vloer vervolgens deugdelijk kan worden gelegd.

Cliënte is het hier niet mee eens want zij heeft duidelijk de aanwezige situatie in de woning (vloerverwarming, houten vloer, convectorput) besproken bij het uitzoeken van de vloer en bovendien heeft [de ondernemer] een voorinspectie laten uitvoeren. Daarbij is de hoogte van de houten vloer gemeten en de situatie bekeken. Wanneer de PVC niet op de bestaande hoogte kon worden geplaatst, had cliënte hiervoor moeten worden gewaarschuwd. [De ondernemer] is een professionele partij en van haar mag worden verwacht dat zij klanten waarschuwt wanneer een bestaande situatie

eerst aanpassing behoeft voordat de uitgekozen vloer kan worden geplaatst. Nu dit niet is gebeurd of de medewerker van [de ondernemer] heeft de situatie niet juist ingeschat, komt dit voor risico en rekening van [de ondernemer].

Cliënte heeft ontbinding van de koop gevorderd (terugbetaling van koopprijs ad. € 5.017,79) en vergoeding van de kosten die zij moet maken om de vloer na verwijdering opnieuw te laten egaliseren en aanhelen (€ 1.677,-) plus buitengerechtigde kosten ad. € 858,78 en wettelijke rente vanaf 7 juli 2023 (datum verzuim). [De ondernemer] stemt niet in met ontbinding en daarop heeft cliënte deze klacht aanhangig gemaakt bij UitgesprokenZaak.'

De consument eist: *'Ontbinding van de koop en vergoeding van de extra te maken kosten bij vervanging van de vloer.'*

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt als volgt:

'[Ondernemer] legt vloeren en monteert geen convectieput afwerkingen & verlengt geen deuren, bouwwerkzaamheden dienen door de klant zelf uitgevoerd te worden.

Ten tijde van de inspectie is er naar onze wetenschap geen hoogtemeting gedaan door de vloerenlegger, dat ging niet omdat de bestaande vloer nog in de woning lag wat iets is wij juist nadrukkelijk vragen gezien we dit soort situaties kunnen voorkomen met een juiste inspectie. op het inspectieformulier is aangegeven dat de vloer niet beoordeelbaar was omdat de bestaande parketvloer nog in de woning lag, hier heeft de klant ook voor getekend. op dit formulier wordt niet gesproken over de dikte van de bestaande vloer. Tevens is in het legproces, voordat de legger met het leggen van de vloer startte, erg goed gecommuniceerd aan de klant dat dit alles een issue zou zijn en door de klant zelf is via whatsapp aangegeven dat ze het uitstekende rooster etc. accepteren en de legger groen licht gaven om te starten met het legproces! hier is documentatie van.'

Reactie consument op het standpunt van de ondernemer

De (gemachtigde van de) consument heeft gereageerd op het standpunt van de ondernemer en daarbij onder meer naar voren gebracht dat de ondernemer de consument ten onrechte niet gewaarschuwd heeft voor het hoogteverschil voorafgaand aan de werkzaamheden. De vloerenlegger heeft kort voor het leggen herhaald dat aansmeren met snelcement het hoogteverschil zou kunnen overbruggen. Tijdens de werkzaamheden bleek dat het hoogteverschil niet overbrugd kon worden. *'De situatie rond de put moest worden opgelost en daarom heeft cliënte verzocht om de vloer door te leggen zodat dit in ieder geval dicht zou zitten. Dit is wat cliënte heeft gecommuniceerd aan de legger maar pas nadat de vloer deels al was geplaatst. Van voorafgaande instemming met het leggen van de vloer en acceptatie van de situatie van de put is derhalve geen sprake: (...).* Het desbetreffende (hieronder bij de beoordeling aangehaalde) Whatsapp-bericht kan niet worden aangemerkt als een uitdrukkelijke acceptatie en daarmee is er geen sprake van rechtsverwerking zoals de ondernemer heeft betoogd.

Reactie ondernemer op voornoemde reactie van de consument.

De ondernemer heeft in reactie op de reactie van de consument onder meer het volgende geschreven:

'Dat de klant thans niet tevreden is met het resultaat is haar eigen zaak. De klant kon perfect inschatten hoe de vloer er zou uitzien bij hun bestelling. Het vervangen van een houten vloer door een veel dunnere PVC-vloer heeft uiteraard gevolgen voor de hoogte en dus weerslag op onder meer de aansluiting van bestaande deuren.

Het moeten inschatten van dergelijke eigen keuzes overstijgt de waarschuwingsplicht van [de ondernemer].'

Wat het aangehaalde Whatsapp-bericht betreft heeft de ondernemer zich op het standpunt gesteld dat daaruit blijkt dat de consument uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven om verder te leggen en doelbewust heeft gekozen voor deze uitvoeringswijze. *'Iedere aansprakelijkheid van [de ondernemer] wordt wat dat betreft dan ook van de hand gewezen. [De ondernemer] heeft uitgevoerd wat de klant willens en wetens heeft gevraagd.'*

Deskundigenrapportage

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

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

1. Bij de entree is een luik aanwezig die de kruipruimte afdekt. Over de plaat van dit luik die deze ruimte afdekt, is de pvc-vloer gelegd. Het patroon loopt keurig door met de overgang van het luik naar de rest van de entree. Echter zitten en komen inmiddels delen los en zijn er delen afgelopen. Mijn beoordeling hierover is dat er onvoldoende hechting is van de pvc-vloer op de plaat van het luik. Om delen niet kapot te lopen bij het luik zouden profielen rondom aangebracht moeten worden om problemen in de toekomst te voorkomen.

2. Het probleem van de hoogte van het convectorrooster. Gemeten is dat het rooster nadat de pvc-vloer is geplaatst, ca. 2 cm boven de vloer uitsteekt.

- Er lag een grenen massieve plank van ca. 20mm dik. Klant wenst een nieuwe vloer en kiest een pvc-vloer in de verlijmd versie die ze gelegd willen hebben. Voorafgaand wordt een vloerverwarming gefreesd in de bestaande zandcementdekvloer, deze leidingen worden weer dicht gesmeerd. Maar vooraf aan het verwijderen van de houten vloer en plaatsen van de vloerverwarming komt een voorinspectie. Een voorinspectie houdt in, volgens ondernemer, (gevraagd) dat het aantal m² wordt gemeten en dat de basisvloer beoordeeld wordt. Wat is beoordelen van de basis vloer? "Dat wat je aantreft in de woning. Dit in combinatie met wat er geplaatst gaat worden en of dat mogelijk is." Er blijken in opdracht van de ondernemer 2 personen geweest te zijn, die de voorinspectie hebben gedaan. Deze leggers hebben ook de vloer geëgaliseerd en de vloer gelegd. Pas toen ze in de buurt van de convectorrooster kwamen is gemerkt dat er hoogteverschil aanwezig zou zijn. Dit houdt in dat de pvc-vloer ca. 2 cm lager ligt dan het rooster wat nu boven de vloer uitsteekt. Dit is niet zoals een vloer opgeleverd moet worden.

Mijn oordeel is dan ook:

Er zijn voor een ondernemer/legger twee momenten vooraf, aan leggen, geweest waarbij geconstateerd had kunnen worden dat de pvc-vloer niet zou aansluiten op het convectorrooster.

1. Bij de voorinspectie. Duidelijk was zichtbaar dat de houten vloer dikker is dan een pvc-vloer.

2. Bij het egaliseren. Dan is duidelijk hoe hoog een convectorput steekt boven de geëgaliseerde vloer.

Op deze 2 momenten kan nog actie ondernomen worden voor het ophogen van de basisvloer.

Ondernemer laat in ons gesprek weten dat als dit vooraf bekend zou zijn, bij de ondernemer, dit teruggekoppeld wordt naar de klant en die een aannemer moet inschakelen voor de ophoging van de basisvloer omdat dit met egaliseren niet overbrugd kan worden. Er wordt tot maximaal ca. 6mm geëgaliseerd door ondernemer.

De aard van de klacht wordt door de deskundige als 'ernstig' gekwalificeerd. Herstel is volgens de deskundige technisch mogelijk op de volgende manier: 'De vloer dient volledig verwijderd te worden, opgehoogd te worden en een nieuwe pvc-vloer geplakt plaatsen. Voor het ophogen zijn meerdere mogelijkheden.' De beste oplossing is volgens de deskundige de volgende: 'Huidige vloer verwijderen, egaliseren tot ca. 3mm van de betonvloer, Jumpax platen ca. 14,5 mm leggen daaroverheen de plak pvc leggen, ca. 2,5mm. Op deze manier haal je de hoogte van de convectorput.'

De herstelkosten worden door de deskundige als volgt omschreven:

€ 5.000,- circa.

Uitgaande van bestaande offerte ondernemer inclusief egaliseren en leggen van dezelfde vloer en plinten opnieuw plaatsen (offerte excl. schoonloopmat, inspectie, inclusief profielen luik bij kruipruimte.)

- Kosten verwijderen bestaande vloer en plinten (2 dagen 2 man (32 uur à € 60,- ca. € 1.920,-)

- Ophogen met (Jumpax) plaatmateriaal,

deze wordt zwevend geplaatst indicatie prijzen ca. 50m² x € 50,- per m² = € 2.500,-.

Opgeteld € 9.420,- inclusief btw.

Dit is een indicatie van één van de mogelijkheden om het hoogteverschil te compenseren.'

De deskundige heeft voorts nog foto's toegevoegd met de volgende omschrijving:

'Foto 1 en 2 : hierop is te zien dat het convectorrooster boven de pvc-vloer uit komt. Consument is aan het verbouwen aan dit gedeelte van het huis vandaar da er PVC-vloerdelen los liggen en een gedeelte niet gelegd is aangezien dit de nieuwe, zojuist geplaatste, aanbouw is.

Foto 3 en 4: het luik van de kruipruimte

Foto 5 afwerking in de hal bij een buis

Foto 6 en 7 hoogte gemeten bij overgang naar het toilet

Foto 8 gemeten hoogte wat het convectorrooster boven de vloer uit steekt.

Foto 9 hoogteverschil bij deuren

Foto 10 hierop is onder het keukenblok nog de houten vloer die verwijderd is zichtbaar.

Foto 11 dit is de werkbou afgetekend door de consument met de opmerking niet akkoord te zijn met het convectorrooster

Foto 12 is het app-bericht wat de ondernemer aan deskundige meestuurde gelijktijdig met de getekende werkbou.

Reactie partijen op de deskundigenrapportage.

De (gemachtigde van de) consument heeft te kennen gegeven in te stemmen met de inhoud van het rapport en de conclusie van de deskundige. De ondernemer heeft eveneens gereageerd, evenwel buiten de daartoe gestelde termijn. De consument heeft naar aanleiding daarvan verzocht voorbij te gaan aan de reactie van de ondernemer op het deskundigenrapport en voorts inhoudelijk gereageerd voor het geval de bindend adviseur er ondanks deze termijnoverschrijding voor zou kiezen om de reactie alsnog mee te nemen in zijn beoordeling. De ondernemer heeft hierna nog gereageerd op voornoemde reactie van de consument, evenwel zonder de termijnoverschrijding te adresseren en het verzoek van de consument aan de (eerste) reactie van de ondernemer op het deskundigenrapport voorbij te gaan. Mede gezien het laatste ziet de bindend adviseur geen aanleiding om de ondernemer ten aanzien van de desbetreffende termijnoverschrijding te verschonen. Het verzoek van de consument in deze zal derhalve gehonoreerd worden.

Nadere stukken

Tenslotte heeft de ondernemer op verzoek van de bindend adviseur een nadere productie ingezonden (zijnde een formulier 'Voorinspectie', gedateerd 23 januari 2023).

De consument heeft naar aanleiding hiervan nog onder meer het volgende naar voren gebracht: *'Ook de aanwezigheid van de houten vloer was bekend en dat deze verwijderd zou worden. [De ondernemer] had dus bij het bestellen van de vloer en aanhelen/ egaliseren rekening kunnen en moeten houden met de hoogte van die houten vloer en de aanwezig convectieput maar heeft dit niet gedaan.'*

De ondernemer heeft niet gereageerd op laatstgenoemde bericht van de consument.

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de feiten

1. Op de koopovereenkomst zijn de algemene verkoopvoorwaarden van de CBW van toepassing (hierna: de algemene voorwaarden). Artikel 7 lid 3 en 4 van de algemene voorwaarden luiden als volgt:

'3. De ondernemer wijst de afnemer tijdig voor het sluiten van de overeenkomst erop dat de afnemer zorgt voor geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht, zoals bijv. dat er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften.

Als de ondernemer daar niet (tijdig) op wijst, moet hij de door de consument geleden directe schade en kosten vergoeden en draagt hij zelf zijn eventuele eigen schade.

4. De ondernemer wijst de afnemer ook op:

- *onjuistheden in de opdracht of opgedragen werkzaamheden, bijv. het werken op een ondeugdelijke ondergrond;*
- *het gebrekkig of ongeschikt zijn van bepaalde zaken, bijv. door de consument ter beschikking gestelde materialen of hulpmiddelen;*

Dit geldt alleen als de ondernemer deze kent of redelijkerwijs hoort te kennen. Doet de ondernemer dit niet, dan is hij aansprakelijk voor de schade, tenzij hem de schade niet is toe te rekenen.'

2. De koopovereenkomst kent tevens 'Randvoorwaarden legopdracht [de ondernemer]' (hierna: de randvoorwaarden). In de randvoorwaarden staat onder meer het volgende:

'De Voorinspectie:

Een voorinspectie is verplicht bij alle legopdrachten die door [de ondernemer] worden uitgevoerd.

Tijdens de voorinspectie worden de volgende zaken door de vloerenlegger gecontroleerd:

- *De totale oppervlakte in vierkante meters en de lengtemeters van de randafwerking exclusief snijverlies;*
- *Glooiing in de wanden en de aansluiting hiervan op de basisvloer;*
- *Het restvochtpercentage van de basisvloer;*
- *De staat en het type van de basisvloer, waarbij in het geval van een verlijmd vloer de samenstelling van de basisvloer wordt beoordeeld. Veel voorkomende problemen of aandachtspunten bij de basisvloer zijn onder meer:*

1. Grote oneffenheden en glooiing in de basisvloer;
2. Scheurvorming;
3. Onvoldoende drukvastheid;
4. Een poreus oppervlak;
5. Ernstige vervuiling, waarbij te denken valt aan olie-, was-, lijm-, verf- en stucresten;
6. Grote niveauverschillen in de aansluiting met andere ruimtes.

(...)

N.B. : De aansprakelijkheid van [de ondernemer] voor schade aan gelegde vloeren als gevolg van werking in de ondergrond, vochtwerking in de ondergrond, osmose, adervorming, thermische belasting dan wel een combinatie van voornoemde factoren is uitgesloten.'

3. Op het op verzoek van de bindend adviseur formulier door de ondernemer overgelegde formulier 'Voorinspectie [de ondernemer]' d.d. 23 januari 2023 staat onder meer het volgende:

- 'Legdatum 02-3-23';
- 'Was de vloer volledig beoordeelbaar? Nee';
- 'X Stookprotocol duidelijk toegelicht';
- 'Bijzonderheden: Houten vloer wordt verwijderd'.

4. Uit afdrucken van Whatsappcorrespondentie tussen de consument en de legger blijkt dat onder meer de volgende berichten tussen hen zijn uitgewisseld:

Op 27 februari 2023:

- Consument: '*[naam legger] vloer is goed opgedroogd. Mijn man maakt zich alleen een beetje zorgen over de convectorput. Hij is bang dat deze er bovenuit blijft steken, maar ik neem aan dat deze gelijk met de vloer komt?*'
- Legger: '*[naam consument] dat is goed om te horen maar de put zullen we als we komen leggen dan op hoogte moeten aansmeren met snelcement dan halen we de hoogte'*
- Consument: '*Oke prima als hij maar gelijk met de vloer komt. Thanks!*'

Op 28 februari 2023:

- Legger: '*Hej [naam consument], komt t toch uit om morgen te komen leggen?*'
- Consument: '*Uh ja prima*'
- Legger: '*Oke top to morgen*'
- Legger: '*Rond 8uur half 9*'
- Consument: '*Prima tot morgen!*'

Op 1 maart 2023:

- Consument: '*Met convectorput kan niets gedaan worden. Dus graag egaliseren inplannen (17:28)*'
- Legger: '*Lijkt me sterk maar oke. Ik wil eerst een technisch adviseur erbij halen om te oordelen of wat jullie willen wel mogelijk is zodat ik niet het haasje ben straks in dit gedoe (17:56)*'
- Consument: '*Hoeft niet*
Je kan t zo af komen maken zonder extra ophogingen
We zijn nog steeds van mening dat een convectorput in de vloer hoort te vallen. Maar doen t er maar mee
Hoor graag wanneer je t in kan plannen (18:28)'

Op 2 maart 2023:

- Consument: '*Goedemorgen, wil je aub even reageren en iets laten weten? Dank! (09:23)*'
- Legger: '*Goeiemorge, heb mijn agenda ff niet bij me dus kijk vanavond even (10:23)*'
- Consument: '*Fijn, dan hoor ik t vanavond (12:27)*'
- Legger: '*Volgende week vrijdag? (20:08)*'
- Consument: '*Prima (21:35)*'

5. In een e-mail aan de ondernemer van 2 maart 2023 (18:25) heeft de consument onder meer het volgende geschreven:

'Langs deze weg wil ik mij ongenoegen uiten over het leggen van de vloer zoals bij jullie besteld Wij hadden een houten planken vloer liggen met ondervloer

Deze vloer is bij het inmeten door de legdienst duidelijk bekeken en opgemeten qua hoogte

Er is toen ook door mij verteld dat we vloerverwarming aan zouden leggen. Deze zou aangesmeerd worden en de legdienst zou egaliseren

Aldus geschiedde

Gisteren werd de vloer gelegd

Eenmaal bezig bleek dat de convectorput ruim 2 cm boven de vloer uit bleef steken

Na enig gesteggel over en weer, of convectorput verder naar beneden, hetgeen niet kan, of vloer

Ophogen middels snelcement, ook lastig vanwege hellingsvlak, hebben we de werkzaamheden rond de convectorput stil laten leggen

De rest van de vloer is gelegd.

De heren zijn weggegaan naar een volgende klus.

De plinten zijn niet afgemaakt en geplaatst

We zouden contact hebben over hoe verder

Punt is dat overall het hoogteverschil een probleem is en de vloer is eenvoudig niet hoog genoeg aangesmeerd

Er is ons nooit verteld dat we een hoogteverschil zouden krijgen. Er is ons ook nooit verteld dat we

De vloer extra moesten ophogen

Als we dat hadden geweten hadden we bij het aanleggen van de vloerverwarming een extra

Cementlaag aan laten brengen

Nu zit ik met:

Deuren 2,5 cm gat tussen vloer en onderkant deur

Wc-vloer 2 cm hoogte verschil tov nieuwe vloer

Convactorput steekt 2 cm boven de vloer uit

Ik heb voor 5000 euro een vloer gekocht en het is voor schandaal gelegd op deze manier!

Ik ga op geen enkele wijze akkoord met de wijze van leggen van de vloer.

Ik verwacht van [de ondernemer] een passende oplossing voor dit probleem op zeer korte termijn!

Ik stuur in een separate mail alle foto's

Ik afwachting van je bericht, verblijf ik'

6. In een e-mail aan de consument van 3 maart 2023 heeft de ondernemer het volgende geschreven:

'Wij zijn duidelijk in de communicatie.

3mm egaline + 2.5mm materiaal+ lijm dat is wat wij meerder keren aan u bevestigd hebben.

Wij kunnen hier verder niets mee, u bent zelf verantwoordelijk voor de hoogte van de vloer.'

7. In een e-mail aan de ondernemer van dezelfde dag (3 maart 2023) heeft de consument het volgende geschreven:

'En waar staat dat dan bevestigd? Ik kan deze niet vinden op mijn orderbevestiging hoor

En waarvoor is dan een voorinspectie en waarom worden wij niet voorgelicht hierover?

Ik ga hier niet mee akkoord.

Indien u niet met een voorstel komt, zie ik mij genoodzaakt onze rechtsbijstandsverzekering in te schakelen!'

8. De ondernemer heeft op voornoemde e-mail gereageerd met een e-mail aan de consument van eveneens 3 maart 2023: Daarin staat het volgende:

'Wij zijn niet verantwoordelijk voor hoogtes te bepalen van bouwmaterialen zoals kozijnen/deur etc

Op de website en in voorwaarden leggen wij het e.e.a uit over wat wij doen, daarnaast heeft u of uw aannemer een onderzoeksplicht.

U moet zelf informeren met welke hoogtes u rekening dient te houden alvorens u materialen laat plaatsen, die hierop aan moeten sluiten.

Uiteraard kunt u een beroep doen op de rechtsbijstand, maar wij hebben de hoogtes niet bepaald van de deuren en de convectorput.'

9. Op een door de consument ondertekende 'Opleverbond legwerkzaamheden' van 10 maart 2023 is bij de vraag 'Zijn alle werkzaamheden conform de orderbevestiging uitgevoerd? (bijv: vloer, plinten, mat)' het keuzeantwoord 'Ja' omcirkeld. Met de hand is daar echter bijgeschreven 'm.u.v. hoogte convectorput'. Bij 'Algemeen oordeel uitgedrukt in een cijfer van 1-10' is ingevuld het cijfer 7.

10. Bij brief van 13 april 2023 heeft de gemachtigde van de consument de ondernemer aangezegd tekort te zijn geschoten in de nakoming van zijn verplichtingen en onder meer verzocht schriftelijk aansprakelijkheid te erkennen en te bevestigen bereid te zijn de gebreken alsnog deugdelijk te herstellen door de pvc-vloer kosteloos te vervangen op een nader overeen te komen tijdstip. Met een e-mail van 21 april 2023 aan de gemachtigde van de consument heeft de ondernemer aansprakelijkheid van de hand gewezen. Hierna heeft de gemachtigde van de consument de ondernemer herhaaldelijk aansprakelijk gesteld met een brief van 21 juni 2023 en een e-mail van 13 juli 2023. De (gemachtigde van de) ondernemer heeft daar met een brief van 20 juli 2023 nog op gereageerd met daarin onder meer het volgende:

'Ik herneem het standpunt van cliënte d.d. 21 april 2023.

[De ondernemer] heeft geleverd en geplaatst wat uw cliënten hebben besteld.

Dat uw cliënten thans niet tevreden is met het resultaat is haar zaak. Uw cliënten konden perfect

inschatten hoe de vloer er zou uitzien bij hun bestelling. Het vervangen van een houten vloer door een veel dunnere PVC-vloer heeft uiteraard gevolgen voor de hoogte en dus weerslag op onder meer de aansluiting van bestaande deuren.

Het moeten inschatten van dergelijke eigen keuzes overstijgt de waarschuwingsplicht van mijn cliënte. Namens cliënte wordt iedere aansprakelijkheid dan ook afgewezen.'

De verdere beoordeling

11. Het verweer van de ondernemer bestaat in de kern uit een tweetal onderdelen. In de eerste plaats is de hoogte van de vloer een zaak die de ondernemer niet aangaat, de consument is daar zelf verantwoordelijk voor en de ondernemer heeft dienaangaande geen waarschuwingsplicht voorafgaand aan de werkzaamheden. In de tweede plaats is *'in het legproces, voordat de legger met het leggen van de vloer startte erg goed gecommuniceerd aan de klant dat dit alles een issue zou zijn en door de klant zelf is via whatsapp aangegeven dat ze het uitstekende rooster etc. accepteren en de legger groen licht gaven om te starten met het legproces'*.

12. Wat betreft het eerste onderdeel overweegt de bindend adviseur het volgende. Een ondernemer als de onderhavige dient erop toe te zien dat een te plaatsen vloer op een acceptabel niveau uit zal komen en als hij voorziet dat dit niet het geval zal zijn zal hij dat moeten communiceren met de afnemer (waarschuwen). Dit volgt reeds uit hetgeen partijen van elkaar mogen verwachten in het algemeen maar te meer uit de desbetreffende aangehaalde contractuele bepalingen. In de randvoorwaarden is immers bepaald dat bij de voorinspectie ook gelet dient te worden op *'grote niveaueverschillen in de aansluiting met andere ruimtes'*, terwijl in de randvoorwaarden geen uitsluiting van aansprakelijkheid is gedaan ten aanzien van dergelijke niveaueverschillen. Anders dan de ondernemer kennelijk heeft beoogd te betogen zijn de leden van 3 en 4 van artikel 7 van de algemene voorwaarden hier van toepassing. Daaruit volgt dat de ondernemer voor het sluiten van de overeenkomst de afnemer erop had moeten wijzen dat de afnemer diende te zorgen voor geschiktheid van de plaats van de werkzaamheden en dat bij gebreke daarvan de ondernemer de door de consument geleden directe schade en kosten dient te vergoeden. Uit lid 4 volgt dat dat alleen anders is als de ondernemer niet bekend was met de desbetreffende problemen (of deze niet redelijkerwijze behoorde te kennen). De ondernemer heeft zich wat dat betreft beroepen op het formulier voorinspectie en gesteld dat de vloer niet beoordeeld kon worden ten tijde van die inspectie. Uit het formulier blijkt evenwel dat de ondernemer bekend was met het feit dat er nog een houten vloer in de woning lag. Op grond daarvan moet aangenomen worden dat de ondernemer zich bewust moet zijn geweest van een eventueel probleem met de hoogte van de te leggen vloer. Relevant is nog dat uit de overgelegde Whatsapp-berichten blijkt dat de hoogte van de te leggen vloer door de consument zelf ter sprake gebracht is (in ieder geval) in verband met de convectorput. De ondernemer heeft echter in antwoord daarop te kennen gegeven dat dit geen probleem zou zijn en dat dit met snelcemento opgelost zou kunnen worden. De conclusie moet derhalve zijn dat de ondernemer niet alleen heeft verzuimd te waarschuwen voor problemen ten aanzien van de hoogte van de vloer maar juist ook het ten onrechte heeft doen voorkomen dat er geen probleem zou zijn ondanks het feit dat door de consument zorgen daaromtrent geuit zijn voorafgaand aan het leggen van de vloer.

13. Wat het tweede verweer betreft kan de ondernemer niet gevolgd worden in zijn stelling dat de legger voordat hij met het leggen van de vloer startte met de consument heeft gecommuniceerd dat *'dit alles een issue zou zijn'*. Uit het tijdverloop van de aangehaalde Whatsapp berichten volgt dat de legger op 1 maart 2023 in de ochtend begonnen is met de werkzaamheden terwijl pas aan het eind van de middag er een discussie plaatsvond over de convectorput. De lezing van de consument moet derhalve gevolgd worden dat pas in het werk bleek dat er sprake was van een probleem met de hoogte. De bindend adviseur volgt de lezing van de consument dat uit zijn berichten alleen maar blijkt dat hij de vloer heeft laten afmaken (*'we doen het er maar mee'*) omdat hij anders met een niet afgemaakte vloer zou zitten. Uit het desbetreffende bericht kan niet opgemaakt worden dat de consument de werkzaamheden in die zin geaccepteerd heeft dat hij verder iedere aansprakelijkheid van de ondernemer betreffende de werkzaamheden heeft laten varen en zou afzien van enig gevolg daaromtrent. Het standpunt van de ondernemer in deze laat zich ook geenszins verhouden tot de aansprakelijkheidstelling van de consument per e-mail aan de ondernemer van 2 maart 2023 en de daaropvolgende correspondentie tussen de partijen. In die correspondentie heeft de ondernemer zich overigens nimmer op het standpunt gesteld dat de consument de situatie (juridisch) aanvaard heeft op grond van het Whatsapp-bericht van 1 maart 2023 (dat standpunt is pas in deze procedure door de ondernemer betrokken), waaruit te meer volgt dat ook de ondernemer dit in eerste instantie niet zo begrepen heeft.

14. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. De bindend adviseur volgt daarin het oordeel van de deskundige dat dit niet is 'zoals een vloer opgeleverd moet worden'. De bindend adviseur acht de gevorderde ontbinding overeenstemmen met de ernst van de klacht. Dit leidt ertoe dat de ondernemer het door de consument betaalde bedrag dient terug te betalen. De directe schade zoals geleden door de consument wordt in dit geval geacht daaronder begrepen te liggen. Voor een verdergaande toewijzing van schade ziet de bindend adviseur geen aanleiding. De wijze waarop de consument nu verder zal gaan is van diverse keuzes afhankelijk en de eventuele kosten daarvan vallen in dit geval naar oordeel van de bindend adviseur buiten de 'directe schade en kosten' die voor toewijzing in aanmerking komen in het kader van artikel 7 lid 3 van de algemene voorwaarden. Daarbij is relevant dat kosten voor het verhogen van de vloer sowieso voor eigen rekening van de consument waren gekomen indien de ondernemer wel tijdig te kennen had gegeven dat de vloer opgehoogd diende te worden. De gevorderde vergoeding van de extra te maken kosten bij vervanging van de vloer dienen derhalve te worden afgewezen.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- de overeenkomst is ontbonden;
- de ondernemer dient het door de consument aan hem betaalde bedrag van € 5.017,79 aan de consument terug te betalen;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250,-;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.
- al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 augustus 2024,