

Ongeschikte ondervloer PVC: geen schending waarschuwingsplicht

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 1 maart 2024 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op 3 maart 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 17 maart 2021 betreft - samengevat - de levering en montage van een PVC-vloer met toebehoren (onder meer plinten) op de begane grond (woonkamer, berging, werkkamer, hal en toilet) van de woning van de consument tegen een door de consument te betalen bedrag van € 9.500,01. Voormeld bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering/montage vond plaats medio april 2021. De klacht is op of omstreeks 13 januari 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

“Na 1 jaar zijn er bobbelts ontstaan in de PVC, na inspectie door leverancier blijkt de ondervloer niet geschikt om dit te kunnen herstellen. Om de PVC-vloer goed te kunnen leggen, zal de ondervloer moeten worden vervangen en dat wil de PVC-leverancier niet betalen.”

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

“Leverancier zorgt ervoor dat de door ons gekozen PVC-vloer in ons huis komt te liggen zoals het hoort”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Kort verloop van de situatie:

- *Vloer zou over bestaande tegels gelegd worden. Deze bleken kort voor uitvoer te los te liggen.*
- *De tegels zijn door meneer gesloopt*
- *De betonvloer is door ons beoordeeld op geschiktheid, hier zijn geen problemen gesignaleerd*
- *Na ongeveer een jaar is de PVC gaan bobbelen en bleek er een lekkage in een leiding van de verwarming.*
- *Toen de lekkage opgelost was is aan ons de vraag gesteld voor het herstel. Op dit moment is gebleken dat de basisvloer helemaal verzand was en onmogelijk te herstellen.*
- *De verzekering van meneer en mevrouw heeft deze schade niet in behandeling genomen omdat het geen schade betreft maar een bouwkundige fout en legt het bij [ondernemer] neer.*
- *Omdat we er met elkaar niet uitkwamen is een onafhankelijk expert ingeschakeld om de verantwoordelijkheid van [ondernemer] vast te stellen. Deze heeft geconcludeerd dat met de verplichte waarneming volgens CBW-richtlijnen [ondernemer] nooit had kunnen vaststellen dat de vloer niet geschikt was en heeft [ondernemer] vrijgesteld van enige verantwoordelijkheid voor het bieden van een oplossing*
- *Ondanks deze conclusie is het bekende voorstel voor kostendeling neergelegd wat helaas niet geaccepteerd is.*

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? Consument heeft een plak-PVC-vloer gekocht voor de benedenverdieping en een klik-PVC voor de bovenverdieping. En voor een later gedeelte een plak-

PVC in een nog te bouwen gedeelte welke naadloos aansluit op de woonkamer. Bij aanvang woonkamer, keuken, entree en toilet blijkt na controle door de ondernemer dat er tegels van de travertinvloer los zaten. Toen heeft de consument de travertin-tegelvloer verwijderd waarna er door de ondernemer geëgaliseerd is en de PVC-vloer is gelegd. Nadat de aanbouw is geplaatst en de PVC-vloer door de ondernemer is gelegd en naadloos aangesloten aan de woonkamer, ontstaan na ca. 8 maanden oneffenheden genaamd "bobbels" in de PVC-vloer van de woonkamer. Op 3 plaatsen in de woonkamer zijn naden ontstaan die doortekenen in de PVC-vloer. In eerste instantie is gedacht aan een lekkage van de verwarming. Toen de lekkage was gerepareerd en vocht weg was van deze lekkage en ondernemer de vloer wilde herstellen is geconstateerd dat de draagvloer te zanderig is, waardoor herstel van de PVC-vloer niet mogelijk is.

De consument geeft aan: "Na het verwijderen van de travertinvloer (waar [ondernemer] in eerste instantie al kijkend en kloppend over had geoordeeld dat deze geschikt zou zijn voor het aanbrengen van de PVC-vloer) zaten er veel (diepe) gaten in de vloer (zie afbeelding 1 tm 4) en was ik bang dat hierdoor de ondervloer niet geschikt zou zijn voor het aanbrengen van de egaline en PVC. De [ondernemer]-medewerkers trokken echter na 10 seconden staand naar de vloer te hebben gekeken de conclusie dat de egaline aangebracht kon worden en PVC-vloer gelijmd. Op dat moment waren wij erg blij en opgelucht, omdat de verhuisdatum aanstaande was. Met de wetenschap van nu hadden we liever gehad dat de medewerkers kritischer hadden gekeken en geluisterd naar de ondervloer."

De ondernemer geeft aan dat er ervaren parketteurs aanwezig zijn geweest die geen risico nemen en die geconstateerd hebben dat er geëgaliseerd kon worden. Daarbij geeft de ondernemer aan dat hij wil weten of de zandcementdekvloer vervangen en nieuwe vloerverwarming plaatsen zijn verantwoording is. Ook consument geeft aan dat hij wil weten wie in deze zaak in zijn gelijk staat. Hierdoor is bemiddeling door vloerdeskundige niet mogelijk.

(...)

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

Duidelijk waarneembaar is het hol klinken van de vloer in de woonkamer. Anders dan de keuken, entree en aanbouw heeft de woonkamer bij het belopen van de vloer een hol geluid. De holheid is enkel in de woonkamer. Bij het bekijken van de reeds opengemaakte gaten in de vloer is te zien dat de egaline gehecht is aan de bovenlaag en dat er onder deze toplaag een laag zit, die volledig losligt. Een verkruid zandcement mengsel. Daaronder zit weer een hardere laag. Deze opbouw veroorzaakt naar alle waarschijnlijkheid het holle geluid in deze ruimte.

Mijn beoordeling is dat de vloer is geëgaliseerd op een stabiele, drukvaste bovenlaag. Ik kan niet beoordelen wat de legger vooraf aan egaliseren wel of niet heeft gezien. Maar duidelijk is dat de egaline nu vastzit op de bovenlaag. De hechting egaline / bovenlaag is goed. Dit is te zien bij de gemaakte gaten. Daarnaast is het zo dat als de egaline niet goed gehecht zou zijn aan de bovenlaag dan zou op willekeurige plaatsen overal de vloer schade hebben.

In deze situatie is geconstateerd dat er scheuren op ca. 1 meter afstand van elkaar zijn. Zie foto 1 en 2. Deze scheuren zijn enkel op deze plaatsen aanwezig. Hiervoor neem ik over hetgeen in het rapport van [verzekerings-deskundige] vermeld staat. "Deze scheuren hebben te maken met de naden van de geïsoleerde vloerkanaalplaten waarop de cementvloer ligt."

De PVC-vloer kon verlijmd worden. Echter kan de vloer niet gerepareerd worden doordat de laag onder de toplaag niet geschikt is zoals eerder omschreven.

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: door de onstane klacht dient de gehele PVC-vloer verwijderd te worden.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Volledig verwijderen van de PVC-vloer in alle ruimtes, (met uitzondering van de werkkamer) inclusief aanbouw om kleurverschillen te voorkomen en een goede aansluiting op de woonkamer te maken. Verwijderen zandcementen dekvloer en vloerverwarming. Opnieuw aanleggen vloerverwarming en zandcementdekvloer vervolgens PVC-vloer leggen.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Het verwijderen van de PVC-vloer, zandcementdekvloer, vloerverwarming. Nieuwe vloerverwarming aanbrengen, zandcementdekvloer en nieuwe PVC-vloer.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 14318,00, zie offerte van [externe partij] (incl. entree waar nu geen vloerverwarming ligt, verplaatsen keuken, etc.) + 2.000,- (in overleg met beide partijen t.b.v. schilderwerk, onvoorziene werkzaamheden. + egaliseren en leggen pvc vloer aanbouw, woonkamer, entree, toilet. + opnieuw egaliseren (2-3mm), primeren, schuren, leggen -PVC-vloer woonkamer, keuken, aanbouw, keukenkast, entree en toilet ca. 95m² (inclusief zaagverlies) kosten volgens prijsopgave ondernemer, € 6.812,01. Alle genoemde bedragen zijn inclusief btw.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: met beide partijen is besproken dat voor het vaststellen van de herstellkosten gebruik wordt gemaakt van de al opgestelde offerte van fa. [externe partij]. En dat bij herstel de aanbouw wordt meegenomen voor het vernieuwen van de PVC-vloer, dit om kleurverschillen te voorkomen en zorg te dragen voor een vlakke overgang. Een overgangsprofiel naar de werkkamer. Witte MDF-plinten zover mogelijk laten zitten.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een PVC-vloer in zijn woning zou aanbrengen. Vooropgesteld wordt dat de overeenkomst van partijen een gemengde overeenkomst is waarop ingevolge artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

Het geschil

Het standpunt van de consument

2. De consument stelt zich op het standpunt dat de ondernemer tekort is geschoten in de nakoming van de tussen hen gesloten overeenkomst. Hij licht toe dat er - na het verwijderen van de travertinvloer - in de gaten van de cementdekvloer duidelijk te zien was dat bovenste laag daarvan anders was dan de zanderige laag daaronder. Na het leggen klonk de PVC-vloer direct hol en dat moet ook zo zijn geweest direct voorafgaand aan het leggen daarvan. Dat duidt op een minder geschikte ondervloer. Door te kloppen en de (onder)vloer visueel te beoordelen, heeft de ondernemer de indruk gewekt dat zij deskundig was waar het gaat om het beoordelen van de geschiktheid van de (onder)vloer waarop de PVC-vloer is aangebracht. Naar het oordeel van de consument heeft de ondernemer dan ook haar waarschuwingsplicht geschonden door de PVC-vloer te leggen zonder de cementdekvloer (afdoende) te controleren op deugdelijkheid c.q. geschiktheid. Door na te laten de cementdekvloer juist te inspecteren, heeft de ondernemer over het hoofd gezien dat deze op dat moment niet geschikt was voor afwerking. De ondernemer is daarom gehouden om de vloer kosteloos te herstellen en de veroorzaakte schade te vergoeden, aldus de consument.

Het standpunt van de ondernemer

3. De ondernemer voert daartegen aan dat de bouwkundige staat van de ondervloer in principe niet onder haar verantwoordelijkheid valt. Zij licht toe dat het haar verantwoordelijkheid is om te beoordelen of een ondervloer al dan niet geschikt is voor het aanbrengen van egaline (en daarna de PVC-vloer). Dit betreft een optische beoordeling en niet zozeer een bouwkundige beoordeling. Een bouwkundige beoordeling valt bovendien niet binnen haar expertise, aangezien het niet haar vakgebied is om cementdekvloeren aan te brengen, laat staan om deze te beoordelen op samenstelling e.d. Ten tijde van haar beoordeling was er geen sprake van zichtbare afwijkingen in de cementdekvloer. Er was bovendien geen sprake van (significante) scheuren, die erop wezen dat sprake was van overmatige werking van de cementdekvloer. Tot slot was de cementdekvloer op dat moment niet zichtbaar aan het verzanden.

4. Ter (nadere) onderbouwing van haar standpunt verwijst de ondernemer naar de inhoud van de rapportage van de door haar (aansprakelijkheids)verzekeraar ingeschakelde deskundige) van 15 juni 2023. In deze rapportage is onder meer het volgende vermeld:

(...)

Waarnemingen van de expert

(...)

Wel hebben wij geconstateerd dat op een drietal plaatsen de PVC-vloerstroken kunnen worden verwijderd, zodat wij de ondervloer daar ter plaatse konden beoordelen. In de aangebrachte gaten in het zandcement ondervloer hebben wij geconstateerd dat de bovenlaag voldoende hard is, maar dat daaronder een zandlaag zit waar lokaal geen cement zit. Met onze vingers kunnen wij lokaal het zand gewoon verplaatsen tot er weer een hardere zandcement laag voelbaar is. Tevens viel ons op dat er diverse scheuren tussen de gaten op circa 1 meter afstand van elkaar zijn gelegen, wat ons inziens te maken heeft met de naden van de geïsoleerde vloerkanaalplaten waarop deze cementdekvloer aanwezig is. Ook zijn daarop weer haaks scheuren aanwezig, waarvan de scheuren open staan. Onder de nog niet opengemaakte PVC-vloerstroken hebben wij ook meerder aftekeningen van scheuren geconstateerd. Deze en de zichtbare scheuren zijn voornamelijk aanwezig in dat deel waar de overspanning van de kanaalplaten het grootst is.

(...)

Oorzaak

Uit verklaringen van partijen, onze waarnemingen ter plaatse en aangeleverde gegevens is ons aannemelijk gemaakt dat op 21 maart 2023 is geconstateerd dat de ondervloer is gescheurd en de PVC-vloer de scheuren zichtbaar maakt. Doordat het zandcement op diverse locaties zeer zanderig is, kan deze hol klinken en makkelijk scheuren. De oude travertin tegelvloer heeft natuurlijk ook een andere gewicht verdeling op de zandcementvloer dan een PVC-vloer. Ook was de bovenzijde waar de vloertegels op lagen voldoende hard, maar is de zanderigheid lokaal net boven de vloerverwarming slangen aanwezig. Deze zanderigheid in zandcementondervloer heeft de medewerker van verzekerde ook visueel niet kunnen waarnemen, omdat dit onder een harde toplaag zit. Daarnaast is dit zand ook zeer lokaal aanwezig waardoor dit niet makkelijk te traceren was geweest. De bestaande zandcement ondervloer was al in de bestaande woning aanwezig en is ons inziens dan ook een bestaand gebrek wat zowel niet door wederpartij bij het verwijderen van de travertin vloertegels is waargenomen als ook niet door verzekerde.

(...)"

5. Op basis van het voorgaande concludeert de ondernemer dat de eis van de consument moet worden afgewezen.

Het oordeel van de bindend adviseur

6. Tussen partijen is niet in geschil dat de PVC-vloer niet voldoet aan dat wat zij zijn overeengekomen. De ondervloer is gescheurd, waardoor de aftekeningen van die scheuren zichtbaar zijn in de PVC-vloer.

7. De vraag is voor wiens rekening de gebreken komen. Partijen twisten over de vraag of de ondernemer ten onrechte heeft nagelaten de consument te waarschuwen dat de ondervloer niet geschikt was om de PVC-vloer op aan te brengen en haar waarschuwingsplicht heeft geschonden. De bindend adviseur komt tot de conclusie dat dit niet het geval is.

8. De bindend adviseur stelt hierbij het volgende voorop. Op grond van artikel 7:754 BW is een aannemer bij het aangaan of uitvoeren van de overeenkomst verplicht de opdrachtgever te waarschuwen voor onjuistheden in de opdracht voor zover hij deze kende of redelijkerwijze behoorde te kennen. Hetzelfde geldt in het geval van gebreken en ongeschiktheid van zaken afkomstig van de opdrachtgever, daaronder begrepen de grond waarop de opdrachtgever een werk laat uitvoeren, alsmede fouten of gebreken in door de opdrachtgever verstrekte plannen, tekeningen, berekeningen, bestekken of uitvoeringsvoorschriften. Uit artikel 7:760, leden 2 en 3 BW volgt dat de gevolgen van de ondeugdelijke uitvoering van het werk die is te wijten aan gebreken of ongeschiktheid van de in artikel 7:754 BW bedoelde zaken, grond en plannen etc. voor rekening van de opdrachtgever komen, voor zover de aannemer niet zijn in artikel 7:754 BW bedoelde waarschuwingsplicht heeft geschonden of anderszins met betrekking tot deze gebreken in deskundigheid of zorgvuldigheid tekort is geschoten.

9. Zowel uit het deskundigenrapport als het partijdeskundigenrapport van [verzekerings-deskundige] blijkt niet waaraan de ondernemer had moeten zien dat de cementdekvloer (over)duidelijk ondeugdelijk was. Zo heeft de deskundige geoordeeld dat de vloer is geëgaliseerd op een stabiele, drukvaste bovenlaag en dat de hechting egaline / bovenlaag goed is. [Verzekerings-deskundige] heeft geoordeeld dat de ondernemer de "zanderigheid" van de cementdekvloer visueel niet heeft kunnen

waarnemen, omdat daar sprake van is ónder een harde toplaag. Zij heeft ook geoordeeld dat het zand zeer lokaal aanwezig is, waardoor dit überhaupt niet makkelijk te traceren was geweest. Pas nadat er gaten zijn gemaakt in de cementdekvloer is vastgesteld dat de cementdekvloer in de onderlaag daarvan ongeschikt was. De consument heeft niet nader toegelicht en onderbouwd hoe de ondernemer zonder destructief onderzoek had moeten vaststellen dat de cementdekvloer ongeschikt was en dat van haar meer of anders mocht worden verwacht dan zij heeft gedaan. Gelet op de gemotiveerde betwisting van de ondernemer dat zij na de visuele inspectie wist of behoorde te weten dat de ondervloer ondeugdelijk was, had de consument zijn stellingen op dit punt nader dienen te onderbouwen, bijvoorbeeld door het overleggen van een deskundigenrapport. De consument heeft dit nagelaten, zodat de bindend adviseur de inhoud van het deskundigenrapport als uitgangspunt heeft genomen voor de beoordeling.

10. Gelet op het voorgaande - en het feit dat de ondernemer onweersproken heeft aangevoerd dat zij niet in het bijzonder deskundig is op het gebied van cementdekvloeren - is niet komen vast te staan dat de ondernemer haar waarschuwingplicht jegens de consument heeft geschonden. Dat brengt met zich dat geen sprake is van een tekortkoming in de nakoming van haar verplichtingen jegens de consument. Aangezien de ondervloer onderdeel is van de woning van de consument en deze ondervloer zo door hem is aangeleverd vóór de egaline laag (en de PVC-vloer) is aangebracht, komen de gebreken aan de ondervloer (en de gevolgen daarvan) voor zijn risico. Dit kan niet voor rekening van de ondernemer worden gebracht, hoe vervelend een en ander ook moge zijn voor de consument.

Conclusie

11. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen. Overigens neemt dit niet weg dat partijen alsnog overeenstemming kunnen bereiken over een minnelijke regeling, een en ander zoals eerder door de ondernemer is voorgesteld.

12. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

De klacht is ongegrond;

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 9 september 2024,