

Consument toont slechte controle ondervloer voor PVC aan: schadevergoeding

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 bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. 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

Partijen hebben op 17 september 2022 een overeenkomst met elkaar gesloten met betrekking tot het leveren en plaatsen van een PVC-vloer voor een bedrag van € 18.500,67 inclusief BTW. De PVC-vloer is op 15 mei 2023 gelegd. Op 16 mei 2023 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren en plaatsen van de PVC-vloer volledig voldaan.

Standpunt consument

De consument legt aan zijn eis – samengevat – ten grondslag dat de ondernemer toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van de overeenkomst door een gebrekkige vloer op te leveren. Hij verwijt de ondernemer dat zij voorafgaand aan het leggen van de vloer geen CM-meting heeft verricht, maar de dekvloer slechts gemeten heeft op restvocht met een indicatieve elektronische vochtmeter. Volgens de consument was de dekvloer hierdoor te vochtig toen de ondernemer de PVC-vloer aanbracht. De consument stelt verder dat de ondernemer de anhydriet dekvloer niet goed geëgaliseerd, gereinigd en geprimeerd heeft voorafgaand aan het leggen van de vloer. Volgens de consument is de PVC-vloer door deze combinatie van factoren losgeraakt van de dekvloer. De consument stelt dat hij de ondernemer meerdere keren vergeefs in de gelegenheid heeft gesteld om de gebreken te herstellen. Daarom maakt de consument niet langer aanspraak op herstel van de vloer, maar op een bedrag aan (vervangende) schadevergoeding. Het totaalbedrag aan schadevergoeding dat de consument eist, bestaat uit:

- de kosten van herstel door een derde van € 25.929,00;
- dubbele lasten ten bedrage van € 3.986,42;
- kosten uitvoeren lekdetectie van € 450,00;
- een vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten van € 1.177,00;
- een bedrag aan vervallen wettelijke rente van € 545,42.

Standpunt ondernemer

De ondernemer brengt hier – samengevat – tegen in dat zij een maand voor het leggen van de vloer een voorinspectie/meting heeft gedaan, en dat toen geen verhoogd vochtpercentage is gemeten. Volgens de ondernemer is ook tijdens het leggen geen verhoogd vochtpercentage waargenomen. De ondernemer stelt dat de vloer door een zeer ervaren en hoog aangeschreven vloerenlegger is gelegd, waarbij de fabrieksvoorschriften in acht zijn genomen. De ondernemer wijst erop dat zij op enig moment een bericht van de consument ontvangen heeft, waarin staat dat de aanvoertemperatuur van de vloerverwarming op 48 graden stond. Volgens de ondernemer is dat uitzonderlijk hoog. De ondernemer stelt verder dat de consument weliswaar aanvoert dat vocht aanwezig is, maar dat dit niet bewezen is, ook niet door middel van een carbid meting. Zij stelt dat alleen in de wanden/een wand een verhoogd vochtpercentage is gemeten. De ondernemer stelt dat dit veroorzaakt kan zijn door regeninslag, wat volgens de ondernemer aannemelijk is vanwege het feit dat kort na het leggen van de vloer sprake is geweest van zware regenval. Volgens de ondernemer zit het probleem in de basisvloer van de klant.

Overwegingen en beoordeling

Kwalificatie van de overeenkomst

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer in opdracht van de consument een PVC-vloer zou leveren en plaatsen. Daarmee is sprake van zowel een koopovereenkomst (artikel 7:1 BW) als van een overeenkomst van aanneming van werk (artikel 7:750 BW). Doordat de in deze zaak geleverde vloerdelen roerend zijn, geldt dat pas ter plaatste een nieuw werk (de PVC-vloer) tot stand wordt gebracht. Van een “te leveren roerende zaak die nog tot stand moet worden gebracht” is in dit geval dan ook geen sprake, zodat artikel 7:5 lid 4 BW toepassing mist.

Dit betekent dat de regels rond aanneming van werk en consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn, maar zonder dat de regels van consumentenkoop voorrang hebben bij strijdigheid tussen die regels.

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de PVC-vloer namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Eén van de hoofdverplichtingen van de ondernemer is om een vloer te leveren die voldoet aan de koopovereenkomst. Wanneer dat niet het geval is, dan is de vloer non-conform en schiet de ondernemer tekort in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen. Op grond van artikel 7:18a lid 1, aanhef en onder a, BW 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 of onder verantwoordelijkheid van de verkoper.

Zoals hiervoor al is overwogen, is in dit geval ook sprake van aanneming van werk. De verplichting tot het leveren van goed en deugdelijk werk maakt als verbintenis onderdeel uit van de aannemingsovereenkomst, ook indien partijen die norm niet met zoveel woorden zijn overeengekomen. De norm van artikel 7:17 jo. artikel 7:18a, aanhef en onder a, BW kan als een minimumtoets gelden voor goed en deugdelijk werk. Daarom zal aan de hand van die artikelen beoordeeld worden of de PVC-vloer al dan niet non-conform is.

In artikel 6:87 lid 1 BW staat dat voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, de verbintenis wordt omgezet in een verbintenis tot vervangende schadevergoeding, wanneer de schuldenaar in verzuim is en de schuldeiser hem schriftelijk mededeelt dat hij schadevergoeding in plaats van nakoming vordert.

Non-conformiteit

De consument stelt dat de ondernemer tekortgeschoten is in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de tussen partijen gesloten overeenkomst door een gebrekkige vloer op te leveren. De ondernemer heeft dat betwist. Gelet hierop ligt het op de weg van de consument om nader te onderbouwen dat de gebrekkige vloer te relateren is aan een tekortkoming van de ondernemer. De consument heeft daartoe verschillende rapportages overgelegd, waaronder die van [lekdetectiebedrijf] en het [partij-deskundige].

In aanloop naar deze procedure heeft [medewerker ondernemer], werkzaam bij de ondernemer, de vloer op de begane grond geïnspecteerd. Hij komt tot de conclusie dat de vloer technisch goed is gelegd, maar dat de vloerafwerking loskomt doordat de bovenste laag van de dekvloer splitst. Volgens [medewerker ondernemer] kan dit twee oorzaken hebben of een combinatie daarvan, namelijk i) de samenstelling van de dekvloer is niet juist, of ii) er is sprake van een vochtprobleem. [Medewerker ondernemer] schrijft verder dat een te vochtige dekvloer bij het leggen van de vloerafwerking niet voor de hand ligt, omdat het schadebeeld dan substantieel anders zou zijn geweest. Volgens [medewerker ondernemer] is geen sprake van een technische legfout, maar van een niet te voorzien probleem met de dekvloer.

Omdat [medewerker ondernemer] geen eenduidige oorzaak van het gebrek aanwijst, heeft de consument [lekdetectiebedrijf] en [partijdeskundige] ingeschakeld om uitsluitel te krijgen over de oorzaak van de gebreken aan de vloer op de begane grond. Uit de rapportage van [lekdetectiebedrijf], die op 1 juni 2023 onderzoek heeft verricht naar de vloer, volgt dat geen sprake is van een actieve lekkage en evenmin van hoge vochtlasten in de wand en de vloer. Dit duidt erop dat van de aanwezigheid van vocht als gevolg van regeninslag, zoals de ondernemer stelt, geen sprake is.

[Partijdeskundige] heeft de vloer op de begane grond op 7 juli 2023 geïnspecteerd. Aan [partijdeskundige] is de vraag voorgelegd of het loskomen van de vloerafwerking veroorzaakt wordt door de kwaliteit van de ondergelegen dekvloer of door de werkwijze van de onderaannemer. [Partijdeskundige] komt tot de conclusie dat de dekvloer geen gebreken vertoont, zoals [medewerker ondernemer] schreef. Volgens [partijdeskundige] is de PVC-vloer aangebracht op een dekvloer die plaatselijk te veel restvocht bevat. Verder schrijft [partijdeskundige] dat een aanvoer van vocht buiten de constructie niet voor de hand ligt, zoals de ondernemer stelt. [Partijdeskundige] wijst er in dit verband op dat de vloerafwerking binnen een week na het aanbrengen ervan is losgelaten van de dekvloer. Volgens [partijdeskundige] is een logische verklaring van het probleem gelegen in het feit dat de vloerafwerking is aangebracht op een plaatselijk te vochtige dekvloer doordat de onderaannemer in strijd met de fabrieksvoorschriften geen CM-meting (meting met een calcium carbid-meter) heeft verricht, maar de vloer slechts gemeten heeft met een indicatieve elektronische vochtmeter.

De ondernemer heeft de juistheid van de bevindingen van [lekdetectiebedrijf] en [partijdeskundige] betwist, maar heeft daartegenover geen eigen expertise, onderzoek of rapportage gesteld. De enkele niet nader onderbouwde stellingen dat de vloer conform de fabrieksvoorschriften is gelegd, dat ten tijde van het leggen van de vloer geen verhoogd vochtpercentage is waargenomen, en dat het door [partijdeskundige] gemeten vochtpercentage mogelijk veroorzaakt is door regeninslag, is onvoldoende om daarmee de juistheid van de bevindingen van [lekdetectiebedrijf] en [partijdeskundige] over het bestaan van de gebreken en de oorzaak daarvan te bestrijden. De ondernemer heeft nog wel aangevoerd dat zij vernomen heeft dat de consument de vloerverwarming uitzonderlijk hoog heeft gezet, maar deze stelling is door de consument betwist en is door de ondernemer vervolgens niet nader onderbouwd. Bovendien heeft de ondernemer niet gesteld dat en op welke wijze dit te relateren is aan de gebreken aan de vloer in kwestie.

Omdat de ondernemer de bevindingen van [lekdetectiebedrijf] en [partijdeskundige] onvoldoende gemotiveerd heeft betwist, wordt uitgegaan van de juistheid van die bevindingen. Daarmee staat vast dat de vloer op de begane grond ondeugdelijk is gelegd, omdat de vloer gebreken vertoont die gerelateerd zijn aan de uitvoering van de werkzaamheden door de ondernemer. Dit betekent dat de ondernemer op de begane grond een non-conforme vloer heeft geleverd.

Wat betreft de vloer op de eerste verdieping en de zolder heeft de consument naar het oordeel van de bindend adviseur onvoldoende feiten gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat sprake is van gebreken aan de vloer die te relateren zijn aan een tekortkoming van de ondernemer. De rapporten van [lekdetectiebedrijf] en [partijdeskundige] hebben alleen betrekking op de begane grond. Voor de onderbouwing van zijn stellingen over de vloer op de eerste verdieping en de zolder heeft de consument slechts verwezen naar een brief van [andere woonondernemer] van 25 september 2023. Daarin schrijft [andere woonondernemer] in algemene termen dat de dekvloeren niet op de juiste manier geëgaliseerd, gereinigd en/of geprimerd zijn, dat mogelijk sprake is van restvocht, en dat deze combinatie van factoren ervoor zorgt dat vloerdelen loskomen. Waarom de dekvloer onvoldoende is voorbereid, wordt in de brief niet nader toegelicht. Ook zijn geen stukken overgelegd waaruit de omvang en de ernst van het gestelde probleem volgen. [Andere woonondernemer] schrijft verder dat de vloerdelen door de gehele woning gemakkelijk lost te halen zijn, en dat op zolder delen zijn aangetroffen die niet gelijmd waren, maar ook dit wordt onvoldoende onderbouwd. De consument heeft voorts niet toegelicht waarom [partijdeskundige] hierover niets geschreven heeft in haar rapport, terwijl sinds de inspectie van de vloer op de begane grond door [partijdeskundige] op 7 juli 2023 en het inspecteren van de vloer op de eerste verdieping en de zolder door [andere woonondernemer] op 23 augustus 2023 slechts een korte periode verstreken is. Ook neemt de bindend adviseur in aanmerking dat de consument [andere woonondernemer] heeft ingeschakeld om de vloer op de begane grond te vervangen, zodat zij vanwege haar commerciële belangen niet als een onafhankelijke deskundige heeft te gelden.

De conclusie is dat de PVC-vloer op de begane grond non-conform is door een gebrekkige installatie door de ondernemer, en dat de ondernemer daarmee toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

Verzuim

Gesteld noch gebleken is dat de vloer op de begane grond niet hersteld kon worden. Voor het intreden van verzuim is daarom in beginsel noodzakelijk dat de schuldenaar (in dit geval de

ondernemer) in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij haar een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld en nakoming binnen deze termijn uitblijft (artikel 6:82 BW). Vast staat dat de consument bij e-mail van 19 juli 2023 een ingebrekestelling naar de ondernemer heeft gestuurd, waarbij aan de ondernemer verzocht is om de gebreken aan de PVC-vloer op de benedenverdieping binnen veertien dagen te herstellen. In onderling overleg is de hersteltermijn verlengd tot 11 augustus 2023. De ondernemer heeft de gebreken binnen de gegeven termijn niet hersteld, zodat zij in verzuim verkeerde.

Omzettingsverklaring

Vast staat dat de consument bij e-mail van 25 augustus 2023 aan de ondernemer heeft laten weten dat hij niet langer aanspraak maakt op herstel van de vloer, maar in plaats daarvan aanspraak maakt op een bedrag aan vervangende schadevergoeding, bestaande uit de kosten van herstel door een derde. Aan alle vereisten van artikel 6:87 BW is dus voldaan.

De omvang van de vervangende schadevergoeding

Bij de bepaling van de omvang van de vervangende schadevergoeding is uitgangspunt dat de vervangende schadevergoeding in de plaats treedt van de prestatie zelf en dat het in beginsel moet gaan om een vergoeding van de waarde van de prestatie, die in dit geval bestaat uit het deugdelijk herstellen van de gebreken in het werk door een andere aannemer. De ondernemer heeft niet betwist dat herstel van de gebreken enkel mogelijk is door de vloer te vervangen. De kosten voor de daarvoor benodigde materialen en werkzaamheden heeft de consument onder verwijzing naar de factuur van [andere ondernemer] begroot op € 15.351,00. De ondernemer heeft tegen de omvang van de in deze factuur uiteengezette herstelwerkzaamheden, materialen en kosten geen verweer gevoerd. Daarmee staat als onvoldoende gemotiveerd weersproken vast dat de kosten om de vloer op de begane grond te vervangen € 15.351,00 bedragen. De eis van de consument is in zoverre toewijsbaar.

Aanvullende schadevergoeding en expertisekosten

De consument maakt naast een bedrag aan vervangende schadevergoeding ook aanspraak op een bedrag aan aanvullende schadevergoeding van € 3.986,42. Hieraan legt de consument ten grondslag dat hij door de gebrekkige vloer pas in oktober 2023 kon verhuizen in plaats van op 1 juni 2023, waardoor hij gedurende die periode dubbele lasten had. De ondernemer heeft dit niet betwist.

Voor de onderbouwing van de omvang van de schade verwijst de consument naar een zelfgemaakt overzicht met bijlagen. Het gaat om hypotheeklasten, kosten voor water en elektriciteit, gemeentelijke heffingen en de kosten voor de inboedelverzekering.

De bindend adviseur wijst de geëiste schadevergoeding gedeeltelijk af, omdat de consument geen feiten heeft gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat het spaardeel van de hypotheek (in totaal € 1.929,84) als schade heeft te gelden. Verder kunnen de kosten voor het verbruik van elektriciteit en water niet als schade worden beschouwd, omdat de consument deze verbruikskosten ook in zijn nieuwe woning zou hebben gemaakt. Voor het overige zal de bindend adviseur de schadevergoeding bij gebrek aan een gemotiveerde betwisting van de ondernemer toewijzen, wat neerkomt op een bedrag van € 1.582,24 (€ 3.986,42 - € 2.404,18).

De gevorderde onderzoekskosten van [lekdetectiebedrijf] van € 450,00 zijn aan te merken als redelijke kosten ter vaststelling van de schade en aansprakelijkheid en komen op grond van artikel 6:96 lid 2 sub b BW voor vergoeding in aanmerking. Deze eis wordt dan ook toegewezen.

De wettelijke rente

De consument maakt aanspraak op de wettelijke rente over de bovengenoemde bedragen met ingang van 25 augustus 2023. Deze eis wordt toegewezen, omdat de ondernemer zowel tegen de verschuldigheid als de ingangsdatum geen afzonderlijk verweer heeft gevoerd.

De buitengerechtelijke incassokosten

Ten slotte eist de consument een bedrag van € 1.177,00 als vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten. Deze komen op grond van artikel 16 van het Reglement Geschillenregeling Wonen niet voor vergoeding in aanmerking, zodat deze eis wordt afgewezen.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 15.351,-- aan vervangende schadevergoeding;
 - ✓ € 1.582,24 aan aanvullende schadevergoeding;
 - ✓ € 450,-- aan expertisekosten;
 - ✓ € 175,-- wegens kosten behandeling.
- De ondernemer betaalt over het bedrag aan vervangende schadevergoeding, aanvullende schadevergoeding en de vergoeding van expertisekosten de wettelijke rente als bedoeld in artikel 6:119 BW met ingang van 25 augustus 2023 tot de dag van volledige betaling;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- Al het meer of anders geëiste wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 oktober 2024,