

Gebreken in kurkvloer moeten door ondernemer worden hersteld

Partijen:

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door mevrouw mr. [gemachtigde]

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: stichting) te laten beoordelen.

Er heeft op 17 mei 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige mevrouw [deskundige], waarvan op 19 mei 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft het leveren en leggen van een kurkvloer. Van de totale som die partijen zijn overeengekomen, staat nog een bedrag van € 1.100,00 open. Dit bedrag heeft de consument in depot gestort.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

- “ - De vloer is ondeugdelijk en ondeskundig gelegd*
- Er zijn naden zichtbaar van 1 tot 2 mm*
- De vloer ligt ongelijkmatig, er steken punten kurk omhoog*
- Er zitten op diverse plaatsen luchtbellen onder de kurktegels*
- er zitten "bobbels" onder de kurktegels omdat (in mijn ogen) niet met een schuurmachine is geschuurd terwijl dat toegezegd is VOORDAT de vloer gelegd zou worden*
- De randafwerking van de vloer ligt omhoog en op sommige plaatsen ligt de randafwerking een halve centimeter van de kant vandaan.*

Het bedrijf is in de gelegenheid gesteld om de vloer te "repareren" met kit, strips, opvulpasta en de bulten in de kruk vloer zouden met een hamer platgeslagen worden. Met deze oplossing was ik het totaal niet eens. Echter het bedrijf is daarvoor in de gelegenheid gesteld om de logeerkamer, slaapkamer en een gedeelte van de hal te repareren. Deze reparatie is niet naar tevredenheid. De bulten en luchtbellen zijn nog zichtbaar evenals de naden die niet aansluiten. Ook blijft de vloer er ongelijkmatig inliggen en als zodanig ogen.”

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

“Verkeerd gelegde vloer verwijderen en nieuwe vloer aanleggen door een deskundige en alle daaruit schade kosten zie ik graag vergoed.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer kan zich niet vinden in de klachten en bestrijdt dat de vloer ondeskundig is gelegd.

Deskundigenrapport

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

- “ - In de vloer is op sommige plaatsen sprake van overmatige naadvorming welke niet binnen de tolerantie valt, de tegels sluiten niet goed op elkaar aan. Deze overmatige naadvorming dient afgestopt te worden met een kleurkit speciaal voor dit soort doeleinden. Het handelt hier om ongeveer 20 plaatsen verdeeld over de gehele oppervlakte.*
- Langs de schuifpui en de keuken zijn de delen niet strak gesneden, de aanwezige zwelnaad en ongelijke delen waren op deze plaats niet noodzakelijk geweest. Langs de schuifpui en langs de keuken dienen deze panelen vervangen te worden.*

- In de gang is er sprake van zichtbare doortekening van de ondergrond, dit is alleen met strijklicht waar te nemen. Een vloer mag niet beoordeeld worden in strijklicht omdat dan elke oneffenheid zichtbaar is. Deze klacht is wordt derhalve niet verder meegenomen in de verdere uitwerking van de kosten.
- In de slaapkamer is er sprake van "iets onder de vloer", dit tekent door als bult in de boven vloer. Op deze plaats dienen de panelen vervangen te worden en de onderliggende structuur, alvorens de nieuwe panelen te verlijmen, verwijderd te worden.
- Op een 2-tal panelen in de woonkamer heeft de structuur van de kurk de afwerking lichter opgenomen dan de omliggende panelen.
- Nadat alle reparatiewerkzaamheden uitgevoerd zijn dient de gehele oppervlakte voorzien te worden van een nieuwe laklaag teneinde de kit goed resistent te maken tegen het aantrekken van vuil. Teneinde deze werkzaamheden van het na lakken van de vloer uit te kunnen voeren dient de gehele ruimte ontruimd aangeboden te worden.

[...]

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Zie hierboven bij punt 3 per punt zijn de werkzaamheden aangegeven."

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 17 mei 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Haar bevindingen heeft zij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn, behoudens het hierna in randnummer 2 genoemde, begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Omdat het deskundigenrapport op één punt onvoldoende helder was, heeft de bindend adviseur de volgende vraag aan de deskundige gesteld:

"Onder punt 3 van het deskundigenrapport is bij het vijfde streepje het volgende opgenomen:

"Op een 2-tal panelen in de woonkamer heeft de structuur van de kurk de afwerking lichter opgenomen dan de omliggende panelen."

In tegenstelling tot bij de andere onderdelen heeft u hierbij niet aangegeven of en, zo ja, welke (herstel)werkzaamheden in uw ogen verricht moeten worden. Zou u mij dit alsnog willen melden, door middel van een kort schriftelijk antwoord op dit bericht?"

3. De deskundige heeft in reactie hierop geschreven:

"Onder punt 5 in de opgave van de kosten staat "vervangen panelen" dit betreft deze 2 panelen. Teneinde het kleurverschil op te heffen dienen deze 2 panelen vervangen te worden."

4. De consument heeft naar aanleiding van het deskundigenrapport onder meer het volgende aangevoerd:

"[...] Aangezien ik geen andere keuze heb voel ik mij genoodzaakt om akkoord te gaan met het repareren van de kurkvloer.

Graag zou ik zien dat het bedrag van € 1.100,00 hetgeen bij u in depot staat, aan mij terugbetaald wordt. [...]

Tevens wil ik u erop wijzen dat ik zelf niet in staat ben om mijn gehele appartement leeg te ruimen. Hiervoor dien ik externen in te schakelen die een uurloon vragen van € 40,--. [...]"

5. De bindend adviseur heeft de ondernemer via het digitale geschillensysteem in de gelegenheid gesteld om op deze reactie van de consument te reageren, maar de ondernemer heeft van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

6. Op basis van het deskundigenrapport wordt vastgesteld dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. De bindend adviseur ziet, mede gelet op de reactie van de consument op het deskundigenrapport, aanleiding de ondernemer opdracht te geven tot het verrichten van de in het deskundigenrapport omschreven herstelwerkzaamheden, als hierna vermeld.
7. Verder zal naar redelijkheid en billijkheid een schadevergoeding althans compensatie worden toegewezen van in totaal € 200,00. Dit bedrag omvat een vergoeding van de - door de ondernemer niet bestreden - kosten die zijn verbonden aan het verplaatsen van de meubels door derden, alsmede een tegemoetkoming wegens ondervonden hinder en nadeel. Dat er aanspraak zou zijn op een hogere vergoeding is onvoldoende onderbouwd of geconcretiseerd.
8. Wanneer de herstelwerkzaamheden zijn verricht, zal het in depot gestorte bedrag worden uitgekeerd aan de ondernemer.
9. De ondernemer dient de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden, te weten een bedrag van € 250,00.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert kosteloos de volgende werkzaamheden uit:
 - ✓ De overmatige naadvorming wordt afgestopt met een kleurkit, speciaal voor dit soort doeleinden. Dit gaat om ongeveer 20 plaatsen, verdeeld over de gehele oppervlakte.
 - ✓ Langs de schuifpui en de keuken dienen de niet strak gesneden panelen vervangen te worden.
 - ✓ In de slaapkamer is er sprake van "iets onder de vloer", dit tekent door als bult in de bovendvloer. Op deze plaats dienen de panelen vervangen te worden en dient de onderliggende structuur, alvorens de nieuwe panelen te verlijmen, verwijderd te worden.
 - ✓ Op een tweetal panelen in de woonkamer heeft de structuur van de kurk de afwerking lichter opgenomen dan de omliggende panelen. Deze twee panelen moeten worden vervangen.
 - ✓ Nadat alle reparatiewerkzaamheden uitgevoerd zijn dient de gehele oppervlakte voorzien te worden van een nieuwe laklaag teneinde de kit goed resistent te maken tegen het aantrekken van vuil.
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze 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 de termijnen door toedoen van de ondernemer overschreden, dan kan de consument direct schriftelijk de overeenkomst ontbinden.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
 - ✓ € 200,00 wegens compensatie/schadevergoeding;
 - ✓ € 250,00 wegens de kosten van behandeling van dit geschil.
- Zodra partijen aan de stichting laten weten dat de ondernemer de herstelwerkzaamheden heeft verricht, wordt het in depot gestorte bedrag van € 1.100,00 uitgekeerd aan de ondernemer.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 juli 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur