

## **Onvlakke PVC-vloer met diverse oorzaken**

### **Partijen:**

Consument: mw. [consument], wonende te [woonplaats]  
Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats]  
Gemachtigde consument: mw. Mr.[gemachtigde]  
Organisatie gemachtigde consument: [rechtsbijstandverzekeraar]

### **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: 1 februari 2020 (datum ondertekening offerte).

Inhoud overeenkomst: De ondernemer levert en legt een pvc-vloer ([merk en type]) in het appartement (woonkamer, keuken, twee slaapkamers en hal) van de consument, tegen betaling van de consument aan de ondernemer van een totaalbedrag groot € 5.233,00, inclusief BTW. Tot de overeengekomen (en in de prijs begrepen) door de ondernemer te verrichten werkzaamheden behoort het egaliseren van de ondervloer alvorens de pvc-vloer daarop wordt verlijmd, het leggen van een deurmat met afwerkstrip en het plaatsen van plinten (7 cm hoog).

De werkzaamheden zijn uitgevoerd in de periode 28 maart/1 april 2020.

De consument heeft direct na oplevering op 1 april 2020 in de vestiging van de ondernemer haar klage gedaan over de staat waarin de vloer was opgeleverd.

De ondernemer is bij brief/e-mail van 13 oktober 2020 van de gemachtigde van de consument in gebreke gesteld.

De consument heeft het volledige bedrag aan de ondernemer voldaan.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De vloer is niet deugdelijk gelegd. Zij vertoont hobbels, bobbel, golven en kleurverschil. Bij de verkoop was door de ondernemer een strakke vloer beloofd. De ondernemer heeft in de periode van april tot en met augustus 2020 diverse reparatiewerkzaamheden aan de vloer uitgevoerd maar die hebben niet tot het gewenste resultaat geleid. De ondernemer heeft per email van 25 augustus 2020 aangegeven dat de vloer, na de herstelwerkzaamheden, naar behoren en netjes is gelegd.

Na de ingebrekestelling heeft de ondernemer als oplossing aangeboden dat de ondernemer kosteloos een nieuwe vloer legt, maar dan wel op een door de consument te betalen ondervloer ad € 1.265,00 (incl. BTW). Die oplossing is niet acceptabel.

De consument stelt voor dat de vloer kosteloos door de ondernemer wordt hersteld dan wel wordt vervangen of dat zij haar geld terugkrijgt en een vergoeding ontvangt voor de te maken kosten voor vervanging door een derde (vragenformulier consument 18 januari 2021). Subsidiair verzoekt de consument om een in alle redelijkheid te bepalen oplossing (brief gemachtigde consument 3 december 2020).

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De klachten van de consument zijn steeds opgelost en zij heeft aangegeven tevreden te zijn. In augustus 2020 meldde de consument dat er oneffenheden in de vloer aanwezig waren. Dat heeft te maken met het handwerk dat het leggen van vloeren is en kleine oneffenheden mogen geaccepteerd worden. De consument heeft in de showroom kunnen zien dat de ondernemer een 100% vlakke vloer niet kan waarborgen (e-mail ondernemer 2 november 2020). Na afwijzing van het schikkingsvoorstel door de consument zou de ondernemer nu graag zien dat een onafhankelijke expert de vloer beoordeelt om te bekijken of de vloer aan de norm voldoet (reactieformulier ondernemer 4 februari 2021).

### **Deskundigenrapportage**

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

De deskundige constateert dat de klachten zich in alle ruimtes voordoen. Zijn vaktechnische beoordeling luidt als volgt:

*“De klachten per onderdeel vakinhoudelijk beoordeeld:*

*Een kopse naad (in de keuken) heeft een toppende naad:*

*Een kopse naad in de keuken is minimaal te strak verwerkt. Daardoor staat deze min of meer tegen elkaar op en komt omhoog. Dit is een onjuiste verwerking welke op eenvoudige wijze kan worden verholpen. Zie hiervoor herstel/vervanging onder punt 5.*

*Golvend effect in vloer:*

*Het golvend effect in de vloer is vooral en in hoofdzaak waarneembaar bij ‘tegenin kijkend’ strijklicht. De oorzaak is het doortekenen van de door ondernemer aangebrachte egalisatielaag. De egalisatiemortel is aangebracht met een rakel en prikkelrol. Dit is op zich een juiste wijze van egaliseren. Door het indrogen van de egalisatiemortel tijdens de verwerking zijn de halen van de rakel waarmee de mortel wordt verspreid, min of meer zichtbaar. Dit is een niet te verwachten effect in de aangebrachte egalisatielaag. Door het verlijmen van de pvc stroken op deze aangebrachte egalisatielaag neemt de pvc-vloer deze vorm van de egalisatielaag over.*

*De stroken liggen los langs de kanten bij de plinten:*

*Deskundige heeft vastgesteld dat de plinten later zijn aangebracht op de geïnstalleerde pvc-vloerbedekking. De aansluiting bij de onderzijde van de plinten op de vloerbedekking zijn met een transparante siliconen kitrand afgewerkt. Het losliggen van de pvc-vloerbedekking langs de randen is ontstaan door het niet hechten van de pvc stroken aan de werkvloer. Door het onzorgvuldig verlijmen en/of onvoldoende aanbrengen van het lijmband ter plekke heeft de pvc op plekken van circa 3 meter lengte met een breedte variërend van 2 tot 5 cm niet gehecht. Ook staat de pvc ter plekke van de onthechting minimaal omhoog. Deze minimale onthechting heeft geen invloed op de kwaliteit van de vloerbedekking. Wel is op deze plaatsen sprake van minder optimaal installatiewerk.*

*Bobbels en hobbels in de pvc:*

*Deskundige heeft op circa 10 plaatsen minimale hobbels waargenomen. Deze hobbels worden veroorzaakt door lijmfophoping. Op deze plekken is de natte lijm onvoldoende vlak aangebracht waardoor er op deze plekken minimale hobbels zichtbaar zijn. Dit effect is een niet te verwachten effect in dit type vloerbedekking. Het is ontstaan door onzorgvuldige applicatie van het lijmband. Deze verdikking in het lijmband is niet van bovenaan door inslaan weg te werken. Het lijmband is al volledig afgebonden en heeft een elastische werking gekregen. Dit is niet meer door stevig aandrukken in elkaar te werken.*

*Afwerking pvc rond moffen bij radiatoren:*

*De moffen rond de buizen vanaf de radiatoren in de vloer zijn op verschillende manieren afgewerkt. Twee stuks zijn met een kitrand afgekit en twee stuks zijn koud pasgesneden zonder kitrand. Het passnijden is in beide situaties handmatig door de stoffeerdere pasgesneden. Het passnijden is op een wijze gebeurd die niet optimaal is. Het passnijden van pvc-vloerbedekking rond deze moffen is een lastig en secuur karwei. De moffen lopen schuin de vloer in en het handmatig passnijden dient hier ook met de grootste aandacht te worden uitgevoerd. De pvc-stroken dienen op een wijze te worden pasgesneden dat zij vlak op de werkvloer komen te liggen. Indien daarbij de opening tussen de moffen en de vloerbedekking te groot wordt (kiert) dienen deze op een vakinhoudelijk correcte wijze te worden afgekit.*

*De aansluiting van de pvc-stroken is niet optimaal bij de stijlen van de kozijnen bij de badkamer.*

*Deskundige heeft ter plekke vastgesteld dat het handmatig passnijden van de pvc stroken rondom de stijlen van de kozijnen bij de badkamer, niet optimaal passend heeft plaatsgevonden. Hierop is de installateur aan te spreken.*

*Diverse kopse naden kieren:*

*De kieren tussen diverse kopse naden hebben een minimale ruimte. Dit is een te verwachten effect bij pvc-stroken. De kieren zijn dusdanig minimaal dat zij nauwelijks met reguliere meetinstrumenten meetbaar zijn.*

*Er is glans/kleurverschil tussen de in eerste instantie aangebrachte pvc stroken en de tijdens het eerder uitgevoerde herstel aangebrachte stroken:*

*Tijdens het eerder uitgevoerde herstel zijn er circa 5 stroken vervangen. De later aangebrachte stroken vertonen een minimaal andere glanswaarde dan de in eerste instantie aangebrachte pvc stroken. Zeker wanneer erop wordt gewezen is het verschil zichtbaar."*

De deskundige kwalificeert de klachten als ernstig tot gering:

*"opvallend voor de golvende vloer (met tegenlicht en strijklicht opvallend waarneembaar met als oorzaak de methode van egaliseren). Gering voor wat betreft de overige klachten."*

Herstel is volgens de deskundige technisch mogelijk op de volgende wijze:

*"Daar waar de bobbelzichtbaar zijn in de lijmlaag de stroken vervangen. Tijdens het vervangen het lijmbed herstellen, zodat de lijmbobbeltjes worden weggenomen. De pvc-stroken ter plekke van de kozijnaansluitingen en CV-radiatoraansluiting opnieuw pasmaken en indien noodzakelijk daar nieuwe pvc-stroken plaatsen en deze optimaal pasmaken. De toppende naad opnieuw pasmaken, zodat deze vlak en strak wordt aangebracht.*

*Indien het noodzakelijk wordt geacht om het golvend effect volledig weg te nemen dient de gehele pvc-stroken vloer te worden verwijderd (eruit te worden gesloopt) en de vloer dient opnieuw van een nieuwe werkvloer te worden voorzien. Indien er wordt gekozen om de vloer in zijn geheel te verlijmen op de constructievloer dient er te worden geëgaliseerd en indien er wordt gekozen om de vloer zwevend aan te brengen, dient er een nieuwe zwevende MDF-ondervloer te worden geplaatst. Daarop dient dan in beide gevallen een nieuwe pvc-vloer te worden verlijmd. Indien de vloer niet wordt vervangen is er een waardevermindering van circa 25% op de nieuwwaarde van de vloer vast te stellen. Deze waardevermindering ontstaat omdat de vloer esthetisch van een mindere kwaliteit is dan te verwachten bij een dergelijke vloer die vakinhoudelijk optimaal gelegd is. Technisch gezien is het ook mogelijk dat de circa 10 bobbelzichten in het huidige vinyl, wanneer zij niet worden gerepareerd, voor eerdere slijtage zullen zorgen dan het overige vinyl. (...)*

*"Vaktechnisch gezien is de beste oplossing de vloer in zijn geheel te vervangen."*

De herstellkosten (consumentenprijs) bedragen volgens de deskundige:

*"Bij benadering zijn de kosten voor lokaal herstel: 12 uur arbeid a € 50,- p/u = € 600,00. Nieuw materiaal en lijm € 150,-. Totaal € 750,00.*

*Bij geheel vervangen van de vloer zijn de kosten gelijk aan de eerder aangeboden nieuwprijs + slopen en afvoeren huidige vloerbedekking: 6 uur a € 50,- = € 300,- + afvoer en storkosten verwerking €150,00 + opnieuw plaatsen en leveren plinten € 500,-. Totaal € 950,00 + eerdergenoemde eerder aangeboden nieuwprijs van de vloerbedekking."*

## **Overwegingen en beoordeling**

Op basis van de stellingen van partijen, de overgelegde stukken en het deskundigenrapport overweegt de bindend adviseur als volgt. De overeenkomst tussen de consument en de ondernemer houdt de koop in van - voor zover hier van belang - een pvc-vloer en de opdracht tot het egaliseren van de ondervloer en het leggen van de pvc-vloer door de ondernemer. Op die overeenkomst zijn de regels van consumentenkoop van toepassing.

Die regels staan - voor zover hier van belang - in Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Het onderhavige geschil dient dan ook aan de hand van die regels te worden beoordeeld.

Op grond van artikel 7:18 lid 3 BW wordt, indien de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, dit gelijk gesteld aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst. Dat artikel is hier van toepassing.

De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer deze vloer ondeugdelijk heeft gelegd, zodat de vloer niet voldoet aan de overeenkomst. Uit het deskundigenrapport - en de overgelegde foto's ondersteunen dat - blijkt immers dat de vloer op een groot aantal punten de vaktechnische beoordeling niet doorstaat: de vloer golft door de (onjuiste) wijze waarop de ondernemer de ondervloer heeft geëgaliseerd, op diverse plaatsen zitten 'lijmhobbels' onder de pvc-stroken doordat de lijm daar niet gelijkmatig is verdeeld, bij de plinten (losse stroken pvc), de radiatoren en de kozijnen (badkamer) is de vloer slordig afgewerkt en een aantal vervangende pvc-stroken vertoont kleurverschil met de rest van de vloer.

De consument verzoekt in deze procedure - kort gezegd - in de eerste plaats herstel of vervanging van de vloer door de ondernemer. Daarmee beroept de consument zich op het bepaalde in artikel 7:21 lid 1 aanhef en onderdelen b en c BW.

De eerste vraag die dient te worden beantwoord is of de ondernemer tot herstel is verplicht. Op basis van artikel 7:21 lid 1 aanhef en onderdeel b en lid 4 BW kan de koper bij een consumentenkoop, als het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, herstel van de afgeleverde zaak eisen, tenzij herstel onmogelijk is of redelijkerwijze van de verkoper niet kan worden gevergd.

De bindend adviseur is van oordeel dat herstel onmogelijk is, omdat gelet op het grote aantal gebreken aan de vloer, in dit geval herstel niet anders dan door vervanging van de vloer mogelijk is. De bindend adviseur neemt daarbij in aanmerking dat de ondernemer in zijn reactie op het deskundigenrapport slechts voor een aantal geconstateerde gebreken (opstaande kopse naad keuken, afwerking bij radiatoren en loslatende stroken bij pinten) herstel aanbiedt, terwijl hij in zijn eerdere schikkingsvoorstel (d.d. 2 november 2020) nog uitging van vervanging van de gehele vloer (en verlijming van daarvan op een door de consument te betalen 'losse' ondervloer).

Nu herstel niet mogelijk is, rijst de vraag of vervanging van de ondernemer kan worden gevergd. Op grond van het bepaalde in artikel 7:21 lid 5 BW kan vervanging niet van de verkoper worden gevergd indien de kosten daarvan in geen verhouding staan tot de kosten van de uitoefening van een ander recht of een andere vordering die de koper toekomt, gelet op de waarde van de zaak indien zij aan de overeenkomst zou beantwoorden, de mate van afwijking van het overeengekomene en de vraag of de uitoefening van een ander recht of een andere vordering geen ernstige overlast voor de koper veroorzaakt.

De ondernemer heeft niet gesteld dat vervanging niet van hem kan worden gevergd: zoals gezegd heeft hij zelf vervanging aangeboden, zij het op een nieuw te leggen ondervloer.

De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer in de gelegenheid moet worden gesteld om de vloer op deugdelijke te vervangen. Uitgangspunt daarbij is een vloer (en plinten) geleverd en gelegd zoals overeengekomen, dus gelegd op een door de ondernemer (opnieuw) te egaliseren ondervloer. Alle kosten gemoeid met de vervanging (zoals sloopwerk, afvoer oude vloer en plinten, schoonmaak, materiaal en verdere werkzaamheden) komen voor rekening van de ondernemer. De ondernemer mag er ook voor kiezen om de vloer te verlijmen op een - door de deskundige genoemde - zwevende MDF-ondervloer. De kosten van die ondervloer en het aanbrengen daarvan, alsmede de eventuele aanvullende kosten (zoals bijvoorbeeld additionele materialen of het afkorten (onderzijde) en opnieuw afhangen van deuren) komen in dat geval echter ook voor rekening van de ondernemer.

Wordt de door partijen overeen te komen termijn voor vervanging door de ondernemer overschreden dan zal hij aan de consument een vervangende schadevergoeding moeten betalen, zodat deze een derde opdracht kan geven om de vloer te vervangen. Deze schadevergoeding wordt in redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een bedrag gelijk aan de door de consument aan de ondernemer betaalde prijs (€ 5.233,00), vermeerderd met de kosten van sloop en afvoer begroot door de deskundige (€ 450,00), aldus op € 5.683,00.

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 voert de volgende werkzaamheden uit: vervanging van de gelegde vloer door een nieuwe pvc-vloer ([merk en type]). Uitgangspunt daarbij is een vloer (en plinten) geleverd en gelegd zoals overeengekomen, dus gelegd op een door de ondernemer (opnieuw) te egaliseren ondervloer. Alle kosten gemoeid met de vervanging (zoals sloopwerk, afvoer oude vloer en plinten, schoonmaak, materiaal en verdere werkzaamheden) komen voor rekening van de ondernemer. De ondernemer mag er ook voor kiezen om de vloer te verlijmen op een zwevende MDF-ondervloer. De kosten van die ondervloer en het aanbrengen daarvan, alsmede eventuele aanvullende kosten (zoals

bijvoorbeeld additionele materialen of het afkorten (onderzijde) en opnieuw afhangen van deuren) komen echter ook voor rekening van de ondernemer.

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder een (reële) vervangingstermijn. 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 € 5.683,00.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,00 aan de consument.

De overige eisen van de consument leiden niet tot de toekenning van een vergoeding.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 november 2021,

[bindend adviseur]  
Bindend adviseur