

## Hulp bij aanvang leggen PVC-vloer leidt tot aansprakelijkheid vochtschade

### Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats].

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: de stichting) te laten beoordelen.

Er heeft op 21 september 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 22 september 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 partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

### Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een vloer, exclusief montage.

### Standpunt consument

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

*“Enkele maanden na het leggen van de pvc-vloer zijn alle vloerdelen kromgetrokken/schotelvormig geworden.”*

### Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft - samengevat weergegeven - het volgende aangevoerd. De vloer schotelt inderdaad op het gehele oppervlak. Via de leverancier is een onderzoek gedaan door [servicebedrijf] naar de oorzaak van de klachten. Dit heeft geresulteerd in een rapport, waarin wordt geconcludeerd dat de vloer te strak ligt en rondom niet vrijgezaagd is. De klacht is daarom afgewezen.

### Deskundigenrapport

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

*“De schoteling is over de gehele oppervlakte (zie foto 1 en 2). De PVC vloer ligt niet overal vast tegen de muren e.d of op spanning (zie foto 3 en 4). De oorzaak van de schoteling in het gehele oppervlak van de vloer in de ruimten komt niet van het te strak tegen de muren leggen. Wanneer dit het geval zou zijn dan ontstaan er bollingen in de PVC-tegels. De beton- en cementdekvloer zijn gestort op zand. Er is geen ventilatie- of kruipruimte onder de betonvloer. Ook al is de betonvloer én de cementdekvloer geïsoleerd door het toepassen van plastic lagen, dan kan er vocht ontstaan in de cementdekvloer door condens. Het is dan noodzakelijk om in deze situatie een vochtscherm aan te brengen onder de PVC-vloer. Het vocht komt nu vanuit de cementdekvloer aan de onderzijde in het PVC en deze kan niet door de toplaag het vocht kwijt. Wel langs de randen, daardoor ontstaan de opstaande randen.*

*Wanneer de vloer te strak zou liggen dan stond de PVC ‘bol’, dus omhoog in het midden van de tegel, niet langs de randen. Nu staat de PVC-vloer ‘hol’, dus omhoog aan de zijkanten waar het vocht kan ontsnappen.*

*Aan de onderzijde van het [merk] PVC is een vorm van ondervloer fabrieksmatig aangebracht. Dit is anders met een ‘los aangebrachte’ tussenvloer op rol. Dan is geen gelijklopende naad tussen de PVC-tegels. Deze rollen tussenvloer zijn verkrijgbaar werkend als vochtscherm.*

*Een andere mogelijkheid is het aanbrengen van een vochtscherm d.m.v. een vloeibare, rolbare laag. De vloer is door de consument zelf geplaatst nadat er samen met de ondernemer de ‘eerste rijen’ als begin zijn gemaakt. Er is bij aanvang van het leggen geen restvochtmeting gedaan in de cementdekvloer.*

*Tijdens mijn bezoek heb ik onder de voordeurmat restvocht gemeten in de cementdekvloer. Hier gaf de Gann-meter een waarde aan van 125.6 (foto 5) dit staat gelijk aan 3.8 CM% restvocht.*

*Na het verwijderen van de dilatatiestrip tussen de slaapkamer en tussenhal mat ik een waarde van 136.9 (foto 6) dit staat gelijk aan >4% CM% restvocht. De maximale waarde mag maximaal 1.8 CM% zijn (CM% betekent Carbide-meting restvochtpercentage) Dit geeft aan dat de cementdekvloer zeer nat*

*is en niet voldoet aan de door [merk] gestelde voorwaarden genoemd in de Algemene installatierichtlijnen. Deze zijn bijgesloten in de bijlage”*

De deskundige acht herstel van de vloer niet mogelijk en heeft dit als volgt toegelicht:

*“De PVC-tegels zijn zo ernstig vervormd dat deze niet na droging weer geheel vlak worden. Zij zijn onherstelbaar beschadigd”*

De vraag welke technische oplossing het beste zou zijn om de klachten weg te nemen heeft de deskundige als volgt beantwoord:

*“De vloer zal moeten worden vervangen en vóór het plaatsen van een nieuwe (PVC)-vloer zal de cementdekvloer eerst moeten drogen tot een maximaal restvochtpercentage lager dan 1.8 CM% (CM staat voor carbidmeting). Dan eerst een vochtscherm aanbrengen volgens de voorschriften en dan een nieuwe vloer plaatsen”*

Over de hiermee gemoeide herstelkosten is in het deskundigenrapport vermeld:

*“€ 5.590.- voor dezelfde vloer in nieuw en tussenvloer als vochtscherm stelpost ca € 1.030.- maakt totaal € 6.620.-”*

Met betrekking tot het eerder door [servicebedrijf] opgestelde rapport heeft de deskundige tot slot nog het volgende geschreven:

*“Ik heb kennisgenomen van het inspectierapport van [servicebedrijf] opgesteld door [medewerker servicebedrijf]. Hierin wordt de conclusie getrokken dat de klachten niet te wijten zijn aan de [merk PVC] maar aan het te strak langs de kanten leggen van de PVC. Dit is niet de werkelijke reden, zie bovenstaand. Daarnaast is er ook door de opsteller van dit rapport vocht gemeten op het PVC. In het rapport, onder het kopje ‘informatie verzameld op locatie’ staat dat er ‘Geen verhoogd restvocht percentage gemeten’ dit is onjuist. Door meting op de PVC is er een verstoring van de waarde restvocht.”*

## **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 21 september 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport meer 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. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport nog onder meer het volgende naar voren gebracht:

*“Voor ons geldt dat wij niet bekend zijn met pvc -vloeren. Wij waren op zoek naar een gerenommeerd bedrijf met een goed advies. Wij hebben dan ook niet de keus gemaakt door naar bv. een [discounter] te gaan waar geen gedegen advies en maatwerk aan de orde is. Het advies van [ondernemer], nadat hij bij ons aan huis was geweest om de vloer en de situatie te bekijken was:  
De vloer kan direct op de betonlaag gelegd worden, omdat het een gladde afwerkvloer betrof. Zo glad kwam hij zelden tegen.*

*Onder het kopje herstel/vervanging (5) lezen wij dat er geen herstel van de vloer meer mogelijk is. Er is een specificatie gemaakt voor herstelkosten met daarin een totaalbedrag. Nu roept dit bij ons vragen op:  
-hoe gaan wij om met de afvoerkosten van deze vloer  
-de prijsverhoging voor een nieuwe vloer  
-de kosten voor het leggen van een nieuwe vloer  
-de gehele begane grond moet leeggehaald worden en de inventaris moet worden opgeslagen*

*-daarna zal de cementdekvloer eerst een tijd moeten drogen voordat de vervolgstappen gezet kunnen worden"*

3. Op basis van het deskundigenrapport concludeert de bindend adviseur dat de problemen met de vloer worden veroorzaakt door vocht. Hierbij is van belang dat geen vochtscherm onder de PVC-vloer is geplaatst.
4. Niet in geschil is dat de ondernemer bij de consument thuis is geweest en ook de eerste rijen van de vloer heeft gelegd, althans daarbij heeft geholpen (zie onder meer de brief van de ondernemer aan de consument van 31 maart 2022). De ondernemer was dus op de hoogte van de situatie ter plaatse. Gelet hierop en in aanmerking genomen de bevindingen in het deskundigenrapport had de ondernemer, als specialist op het gebied van vloeren, de consument moeten wijzen op de (mogelijke) risico's van vocht bij het op deze wijze aanbrengen van de vloer. De ondernemer heeft dat niet gedaan, althans daarvan is niet gebleken. Aldus is de ondernemer tekortgeschoten in zijn verplichtingen jegens de consument. De klacht is gegrond.
5. Vervolgens rijst de vraag welke gevolgen hieraan moeten worden verbonden.
6. De consument heeft bij inleidend formulier gevraagd om vervanging van de vloer. Dit kan niet worden toegewezen, reeds omdat het leggen van de vloer geen onderdeel is van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
7. Wel is de ondernemer aansprakelijk voor de schade die de consument heeft geleden ten gevolge van het tekortschieten van de ondernemer. Op basis van het deskundigenrapport bepaalt de bindend adviseur deze schade op € 5.590,-. Het door de deskundige genoemde bedrag van € 1.030,- betreft geen schade, althans geen schade die in een causale relatie staat tot het tekortschieten, omdat dit kosten zijn die de consument ook had moeten maken als de ondernemer niet tekort zou zijn geschoten.
8. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport nog gewezen op bepaalde kostenposten bij vervanging van de vloer. Voor zover de consument heeft beoogd om in verband hiermee een extra bedrag aan schadevergoeding te vragen komt dit niet voor toewijzing in aanmerking, reeds omdat de consument de aldus gestelde schade niet heeft geconcretiseerd en onderbouwd.
9. Gelet op de uitkomst van de zaak dient de ondernemer de door de consument betaalde behandelkosten (€ 250,-) te vergoeden.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
  - ✓ € 5.590,- wegens schadevergoeding;
  - ✓ € 250,- wegens behandelkosten.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 januari 2023,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur