

Onvoldoende waarschuwen voor risico's ingefreesde vloerverwarming en PVC:
koopsom terug

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: 9 september 2022.

Inhoud overeenkomst: PVC-vloer [type], incl. egaliseren, egaline, lijm en leggen vloer. Kamer, keuken, hal en toilet. Sleuven dicht zetten. MDF-plint 9 cm 9010, incl. montage. Totaalprijs:

€ 5.500,--.

De overeengekomen leverdatum was 9 september 2022.

De klacht is op 15 mei 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 700,-- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals ingevuld op het vragenformulier luidt als volgt:

'De vloer van de woonkamer, keuken, hal en toilet. De egalisatie scheurt waardoor er een tekening ontstaat op de vloer. (zie foto's 1 t/m 6)

De schade is mijns inziens ontstaan door verkeerd gekozen materiaal.

Volgens de partij die men heeft ingeschakeld voor onderzoek, moet men het herstellen met ander materiaal (zie rapport [leverancier lijmen en vloersystemen], onderzoek door vertegenwoordiger ingeschakeld door ondernemer).

Ondernemer is vanaf het eerste moment na het uitkomen rapport begonnen met wijzen naar andere partijen maar kon dat niet onderbouwen.

De consument eist:

'Ik wil de schade en eventuele gevolgschade hersteld zien of een passende vergoeding ontvangen.'

Het [leverancier lijmen en vloersystemen]-rapport

In het genoemde rapport van [leverancier lijmen en vloersystemen] staat voor zover van belang het volgende:

'Op dinsdag 17 oktober 2023 hebben wij op uw verzoek [de consument] bezocht. Circa 1 jaar geleden is hier een nieuwe PVC-stroken-vloer door u geïnstalleerd.

Het betreft een vrijdragende geventileerde constructie waarvan het zandcement is ingefreesd.

Vervolgens is er een vloerverwarmingssysteem aangebracht.

De ingefreesde vloerverwarming is vervolgens dichtgezet nadat de ondergrond geprimerd is. Na droging van de vloer is deze opnieuw geprimerd en aansluitend geëgaliseerd.

Vervolgens is er een PVC-stroken-vloer op verlijmd. Na enkele maanden (ca. 6 maanden) ontstaan er oneffenheden in de vloer welke zich aftekenen in de PVC-stroken-vloer.

Heel licht zijn deze oneffenheden voelbaar. Wanneer de vloer wordt afgeklopt is er plaatselijk een holle plek hoorbaar (heel licht hoorbaar).

(...)

Waarschijnlijk is er ten gevolge van spanning gaandeweg het opstoken of opwarmen van de vloerverwarming dusdanig veel expansiedrift in de vloer ontstaan wat zich in kleine scheurtjes laat zien. De vrij dunne 35 jaar oude zandcement dekvloer (ca. 20/25 mm) is destijds gefreesd waardoor het geheel niet sterker is geworden. Nu er temperatuur door de vloer is gegaan ontstaat er mogelijk een groot spanningsverschil wat holle plekjes in de zandcement dekvloer veroorzaakt en mogelijk de haarscheurtjes veroorzaakt.

(...)

Ons herstel advies:

- Bestaande PVC-vloerbedekking verwijderen (...).
- Verwijderen van losse en zwak hechtende egalisatie- en/of kleefstofresten, vervolgens de vloer stofvrij maken. (Losse delen opsporen en aftekenen, daarna verwijderen.)
- Voorstrijken van de lijmresten (...)
- Egaliseren van de ondergrond (...)
- PVC-bedekking verlijmen

Wij verwachten dat de zetting in de vloer is geweest en gaan er van uit dat er zich na het opnieuw egaliseren en installeren van de PVC-stroken-vloer zich niet opnieuw zettingen gaan voordoen.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals ingevuld op het reactieformulier luidt als volgt.

Bij de vraag of de ondernemer een aanbod ter oplossing van de klacht heeft gedaan, heeft hij het volgende geschreven:

'(...)

Allereerst PVC-vloer (gedeelte) verwijderen

Egaline vloer op meerdere plekken herstellen, mits dit mogelijk is.

Kunnen we pas beoordelen als vloer verwijderd is (gedeelte).

Dan zien of dekvloer losligt

Gedeelte vloerverwarming herstellen?

We willen nog steeds, zoals ook meerder keren is gemeld bij [de consument], zowel persoonlijk bezoek aan huis, of via mail, het probleem oplossen.

Maar niet alleen de kosten dragen.

Ook wil [vloerverwarmingsspecialist] meedenken en de schade dragen.'

Bij de vraag 'Hoe denkt u over de manier waarop de consument het geschil opgelost wil zien?' heeft de ondernemer het volgende geschreven:

'Deze wil de klacht graag opgelost hebben, wat zeer begrijpelijk is.

Maar stel dat de dekvloer niet goed genoeg was voor frezen van de vloerverwarming, dan zijn [vloerverwarmingsspecialist]] en de aannemer ook aansprakelijk. Deze heeft immers opdracht gegeven aan [vloerverwarmingsspecialist].

Wij hebben de sleuven dichtgezet en de vloer geëgaliseerd.

Daar dit probleem er is, vinden wij niet, dat we hier alleen aansprakelijk zijn.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer het volgende geschreven:

'Punt 3a van "reactieformulier ondernemer" suggereert dat de dekvloer het probleem is.

Waar is dat op gebaseerd?

Punt 3e van datzelfde formulier geeft ondernemer aan: "Dan zien of dekvloer losligt"

Met andere woorden men is er niet zeker van dat de dekvloer het probleem is.

Punt 3f, wederom hetzelfde formulier, geeft ondernemer aan: "maar stel dat de dekvloer niet goed genoeg was voor frezen van de vloerverwarming, ..."

Wederom een aanneme die nergens op gebaseerd is.

Daarbij heeft het betreffende bedrijf na de werkzaamheden aangeven geen bijzonderheden te hebben ervaren bij het frezen.'

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft in reactie op voornoemde reactie nog het volgende geschreven:

'Zoals eerder geschreven, is naar alle waarschijnlijkheid door de hitte (te hoog staan temperatuur verdeler) en de oude dekvloer, de dekvloer losgelaten en geeft dit nu het beeld van de PVC-vloer, de haarscheurtjes in de egaline en de doortekening in het PVC. Wij hebben er destijds [leverancier lijmen

en vloersystemen] bij gehaald, om naar dit probleem te kijken en zij kwamen met deze conclusie. Alles is te verhelpen, maar nogmaals, wij zijn van mening, dat wij hier niet voor staan. Zeker willen we meedenken in een oplossing, deze is ook aangereikt, echter is alleen [onderaannemer aannemer] bereid om een deel te herstellen en zijn de installateur en aannemer niet thuis. Immers heeft [onderaannemer aannemer] de sleuven gefreesd, in opdracht en op het moment dat wij de sleuven hebben dichtgezet, zat de dekvloer vast.'

Deskundigenrapportage

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

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

De klacht (vanaf hier gaat het over de scheuren in de ondervloer) op zich is niet goed waarneembaar op het eerste oog. Dat blijkt wel uit de reeds eerder meegeleverde foto's door de consument. Men kan het pas zichtbaar maken vanuit één (1) hoek als je kijkt en dan ook nog met veel en laag licht. Als je goed gaat zoeken en je weet uiteindelijk wat je moet zien herken je het. Met je vingertoppen over de vloer gaande kun je ze ook net waarnemen. Ze zijn er wel en het zijn er meerdere.

Wat de deskundige opvalt is dat ze allemaal - voor zover deze waarneembaar zijn - in dezelfde richting (breedte van de kamer) lopen en op een onregelmatige afstand van elkaar zodat het aannemelijk is dat de scheurtjes niet alleen over een ingefreesde leiding lopen.

Doordat er al een strook was losgemaakt bij een eerder onderzoek (foto's door consument toegevoegd aan het dossier) kunnen we waarnemen dat de verwerkte egaline goed vast zit en dat de scheurtjes in de dekvloer pas zijn ontstaan nadat het geheel was afgeleverd. De scheurtjes zijn dus later ontstaan. De scheuren hebben dan ook niet te maken met het leggen van de vloer, egaliseren of dichtzetten van de vloerverwarming.

De enige aannemelijke reden is dat er iets is misgegaan tijdens het zogenoemde opstoken van de vloerverwarming:

- 1. dat er tijdens het infresen van de leidingen voor de vloerverwarming niet geheel volgens de kunst van de installateur/aannemerij is gedaan; of*
- 2. men heeft niet het juiste opstookprofiel/protocol gebruikt en daardoor is de vloer te snel warm of te warm geworden met scheurtjes in de cementdekvloer als resultaat.*

Vorenstaande kan ik echter nu niet met zekerheid concluderen. Voor de deskundige is het wel duidelijk dat het opstoken van de vloerverwarming de aanjager van het probleem is geweest maar ik kan niet met zekerheid vertellen wat nu naast het opstoken van de vloerverwarming de oorzaak van het ontstaan van de scheurtjes was.

Volgens de ondernemer heeft de consument het verkeerde opstooktabel/protocol gebruikt, de ondernemer geeft aan dat door één van zijn werknemers was geconstateerd dat de temperatuur van het water in de verwarming te hoog stond.

De consument daarentegen laat zijn opstooktabel zien welke hij heeft gevonden in een verpakking van de gelegde vloer en heeft gebruikt bij het opstoken van de vloerverwarming.

Er is aan de deskundige geen mededeling gedaan dat de consument van de installateur of de vloerenlegger een opstooktabel heeft ontvangen welke hij zou moeten gebruiken en afwijkt van de tabel die is meegeleverd in de verpakking van de vloer. Het is ook niet bekend dat de consument de installateur of vloerenlegger heeft gevraagd of het gevonden document wel de juiste is in zijn situatie.

Onderdeel twee; op sommige plekken geeft de vloer als je er op stapt een dof geluid. Door met je vingers te tikken op de vloer kun je de precieze locatie vaststellen.

Dit doffe geluid wordt veroorzaakt als de cementdekvloer geen of onvoldoende hechting heeft aan de onderliggende betonvloer. Dat deze klachten zijn ontstaan door het infresen van de leidingen is allesbehalve zeker. Doordat de nieuwe vloer - voordat deze is geïnstalleerd - met een laminaat vloer met tussenvloer was voorzien is het aannemelijk dat door de bovenvloer met tussenvloer de demping zo groot is geweest dat je dit niet hebt waargenomen. Daar komt bij dat een laminaat in een hardere plankvorm wordt geleverd zodat de druk verdeeld wordt over een groter stuk en deze klacht toen niet is waargenomen maar ook niet kon waarnemen. De deskundige acht het niet aannemelijk dat dit is ontstaan door de werkzaamheden van de ondernemer.'

De ernst van de klacht wordt door de deskundige als 'gering' en 'onopvallend' gekwalificeerd. Als toelichting daarbij heeft hij het volgende geschreven:

'Het is wel de vraag of de klacht stabiel blijft op termijn of dat deze verergert. Doordat de vloerverwarming een onderdeel van het probleem is en deze in gebruik blijft kan het zijn dat het probleem verergert. Verder is nog niet duidelijk of de minimale ontstane hobbeltjes voor extra slijtage

gaan zorgen op de plekken waar men over de vloer loopt en je dit gaat waarnemen. Dit is nu niet de klacht maar dit is mogelijk op een later moment een aandachtspunt volgens de deskundige.'

Bij de vraag of herstel mogelijk is heeft de deskundige 'nee' aangekruist. Met als toelichting: *'Als herstel de uitkomst is van dit geschil zal de vloer inclusief de dekvloer en de vloerverwarming verwijderd moeten worden en het geheel opnieuw moeten worden aangelegd.'*

Bij de vraag welke herstelkosten bij benadering met deze oplossing gemoeid zijn heeft de deskundige het volgende geschreven: *'€ 5500,-- kosten als factuur plus de kosten cementdekvloer en opnieuw plaatsen van de vloerverwarming. Deze vallen buiten het kennisgebied van deze deskundige. Plus het verwijderen en storten van de huidige vloer en ondervloer inclusief de daarbij behorende werkzaamheden. Opslag voor een tijdje van de inboedel van de woonkamer inclusief de verhuizing van deze.'*

Bij het onderdeel 'Nadere toelichting' heeft de deskundige nog het volgende geschreven: *'Dat het opstoken van de vloerverwarming de voeding is geweest voor het ontstane probleem van de scheurtjes staat volgens de deskundige wel vast. Of de werkzaamheden van de ondernemer daar invloed op hebben gehad kan niet door mij worden vastgesteld. Wie verantwoordelijk is voor het juist opstoken van de verwarming en de informatie omtrent deze is wat de deskundige betreft de vraag.'*

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in eerste reactie op de deskundigenrapportage het volgende geschreven:

*'Ik begrijp het verhaal van [de deskundige].
Echter is het totaal probleem inmiddels verhevigd, en is over de totale vloer (doormiddel van achterkant van schroevendraaier te tikken op de vloer) te horen dat er breuken aanwezig zijn.'*

Daarbij wil ik benadrukken dat het gebruiken van het protocol welke werd geleverd bij de vloerdelen voor mij een logisch gevolg is om te starten met het opstoken.'

Reactie ondernemer op de deskundigenrapportage

De ondernemer heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende geschreven:

*'Zoals meerdere keren geschreven, wellicht was de dekvloer niet geschikt voor vloerverwarming frezen. Dus dit is dan niet voor ons, maar voor aannemer, deze heeft opdracht gegeven aan [vloerverwarmingsspecialist].
Wij hebben opdracht gekregen om de sleuven te vullen, en vloer te egaliseren en een PVC te leggen en deze zit nog steeds vast, zoals [de deskundige] schrijft.
Graag ontvangen we de € 700,-- die de [de consument] heeft gestort bij jullie. Echter was dit een nota van de bovenverdieping, die we een half jaar later hebben gelegd, maar deze had [de consument] vastgehouden i.v.m. de benedenvloer.'*

Nadere reactie consument

De consument heeft na het vorige bericht van de ondernemer nog het volgende geschreven:

'Van deze tegenstrijdige opmerkingen worden wij zo langzamerhand erg verdrietig en moedeloos. Dit conflict duurt nu al zo lang! En de tekening op de vloer wordt alleen maar erger. We durven de vloerverwarming niet aan te zetten uit angst dat door het activeren van de vloerverwarming de leidingen zullen gaan lekken.'

Enerzijds:

Nu is er een expert geweest, die het niet over de vloer heeft gehad als probleem als zijnde zou deze niet geschikt zijn, het "probleem" wat telkens wordt aangehaald door ondernemer. In mijn beleving heeft de expert geen eens moeite genomen om de dikte en eventuele geschiktheid daarbij te bepalen. Dus zal het ook geheel niet relevant zijn.

Anderzijds:

Er wordt door ondernemer gesteld dat de temperatuur bij opstoken niet goed zou zijn geweest wat ook de expert vermoedelijk als oorzaak ziet.

Ik zou daarom concreet willen vernemen:

1. *Waarom ondernemer meent dat de vloer niet geschikt zou zijn. Waar haalt ondernemer deze gegevens vandaan. En waarom is dit vooraf aan het project niet gemeld?*
2. *Als het opstookprotocol bij opstoken niet de juiste is, waarom is dan het betreffende opstookprotocol bij levering van PVC achtergelaten door ondernemer.*

Want laten we duidelijk zijn, hoe moeten wij als niet deskundig in dit gehele proces weten dat er überhaupt een protocol gebruikt had moeten worden? Wie had ons dat kunnen/moeten vertellen en wie heeft dat nagelaten te doen?

Onlangs vonden we op internet het volgende: (of het waarheidsgetrouw is heb ik niet geverifieerd maar dat zal in dit proces zeker bekend zijn bij betrokkenen lijkt me)

<https://www.floorinspector.nl/dekvloer-het-opstookprotocol-en-de-scheuren/>

Nadat de deskundige was vertrokken na zijn inspectie hebben ondernemer en ik (...) met elkaar nagepraat over de ontmoeting met de expert. Tijdens dit gesprek stelde ondernemer voor dat zij met [vloerverwarmingsspecialist] in gesprek zouden gaan om het te gaan oplossen (ik heb daar niets meer van vernomen).

Tegelijkertijd werd door ondernemer aan ons gevraagd of wij wilden zorgen voor het leeghalen van de woning en het organiseren van tijdelijk onderkomen tijdens herstel, wat vermoedelijk in het voorjaar van 2025 zou gerealiseerd kunnen worden.

Omdat ik van mening ben dat in dit hele conflict geen kwade wil van ondernemer zit ging ik hier mondeling mee akkoord.

Maar uiteindelijk, wederom geen oplossing dus.'

De TBA-richtlijn vloeren 2.1

De consument heeft in voornoemd bericht verwezen naar een website (floorinspector.nl) met daarin een link naar 'het opstookprotocol'. Dit betreft een link naar de *TBA-richtlijn vloeren 2.1, Opstook en afkoelprotocol voor vloerverwarming in calciumsulfaat- of cementgebonden dekvloeren, september 2019*. In deze richtlijn staat onder meer het volgende:

'Belangrijk is dat u zich realiseert dat het doorlopen van een opstook- en afkoelprotocol primair is bedoeld om een dekvloer gecontroleerd te laten scheuren. Liever 100 scheurtjes van 0,01mm breedte dan 1 scheur van een millimeter breed is daarbij de achterliggende gedachte. Het doorlopen van een opstook- en afkoelprotocol om een dekvloer sneller te laten drogen om een afwerking te kunnen aanbrengen wordt ook als reden genoemd.

Helaas is het gecontroleerd laten ontstaan van fijne scheurtjes, die niet of nauwelijks belemmerend zijn voor de meeste vloerafwerkingen, wel het doel maar niet altijd de realiteit. Met name op uitwendige hoeken van bouwdelen als wanden en deurposten wil nog wel eens een grovere scheur ontstaan. Zo'n grovere scheur kan heel vervelende gevolgen hebben voor de te realiseren vloerafwerking: door de aanwezigheid van vloerverwarming zal een scheur een dynamisch karakter hebben en al vlot kunnen leiden tot zichtbare adervorming of zelfs scheuren in de vloerafwerking zelf. Herstel van dergelijke scheuren kan dat probleem natuurlijk oplossen, maar een later opnieuw doorlopen van een opstook- en afkoelprotocol kan hetzelfde effect opleveren op de dan zwakste plaats in de dekvloer.

Afhankelijk van de voorgenomen vloerafwerking zal dan ook moeten worden overwogen of het doorlopen van een opstookprotocol wel een voordeel oplevert. Het doorlopen van een opstook- en afkoelprotocol ná het aanbrengen van een vloerafwerking moet zonder meer worden afgeraden. Is het voornemen een harde vloerafwerking aan te brengen (bijv. minerale gietvloer, terrazzo, egalisatie voor een vloerafwerking welke kritisch is ten aanzien van aftekening van scheuren in de ondergrond zoals PVC en marmoleum) dan is het doorlopen van een opstook- en afkoelprotocol nogal een risico: er worden naar verwachting fijne of grove scheurlijnen gemaakt door de vloerverwarming hoger op te stoken dan in de praktijk ooit het geval zal zijn, en de resulterende scheurtjes, grof of fijn, zullen zichtbaar zijn in het vloeroppervlak en niet esthetische volwaardig kunnen worden hersteld. In zo'n geval zou overwogen kunnen worden om de dekvloer slechts gecontroleerd op de gewenste temperatuur te brengen en deze daarop te houden (niet meer afkoelen).

(...)

*Bij andere vloerafwerkingen, zoals tapijt, laminaat, parket of tegels, is het doorlopen van een opstook- en afkoelprotocol veel minder risicovol. Ook hier zullen eventuele ernstige scheuren welke in de dekvloer zijn ontstaan (door het doorlopen protocol of anderszins) gebruikelijk wel moeten worden hersteld, maar het risico van fijne aanwezige scheurtjes in de dekvloer is zeer gering.
(...)*

Als wordt besloten een opstook- en afkoelprotocol te doorlopen

Onder vloerverwarming wordt in dit opstook- en afkoelprotocol een warmwaterleiding verstaan die in een vloer is opgenomen. De vloer moet boven die waterleiding ten minste 25 mm dik zijn. In dekvloeren waarin vloerverwarming is opgenomen, kan scheurvorming ontstaan door thermische lengteveranderingen. Om dat risico zoveel mogelijk te beperken, is het noodzakelijk de vloerverwarming langzaam en met regelmaat op temperatuur te brengen. Het is raadzaam daarvoor onderstaand opstook- en afkoelprotocol te hanteren en dit dan bij voorkeur enkele malen te doorlopen alvorens een vloerafwerking aan te brengen.'

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft op de laatste reactie van de consument gereageerd met het volgende:

'Zoals al meerdere keren is geschreven en besproken laat de dekvloer los en niet de egalinelaag. Wij hebben de vloerverwarming niet gefreesd, dat is gedaan door [vloerverwarmingsspecialist] in opdracht van [aannemer], echter alleen dicht gesmeerd en de vloer geëgaliseerd. We hebben [leverancier lijmen en vloersystemen] gevraagd om advies hoe dit kan en voor een oplossing wat eventueel mogelijk is om dit te herstellen. Wij zijn van mening dat wij hebben gewerkt zoals van ons wordt verwacht en zijn niet aansprakelijk voor het loslaten van de dekvloer.'

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur stelt voorop dat, hoewel de door de stichting ingeschakelde deskundige de ernst van de klacht als gering en onopvallend heeft gekwalificeerd, er toch wel sprake is van een situatie die niet normaal en niet acceptabel is, in ieder geval niet voor zover de klacht ziet op het doortekenen van de scheuren in de dekvloer in de afwerkvloer (het PVC). Dit wordt door de ondernemer ook wel erkend in zijn verweer. De ondernemer heeft in zijn verweer evenwel in het bijzonder naar voren gebracht dat hijzelf niet (althans niet alleen) verantwoordelijk is voor de ontstane problemen. Daarbij heeft hij ook gesteld dat de vloer te heet geweest is doordat de consument een verkeerd opstookprotocol heeft toegepast (onder verwijzing naar het [leverancier lijmen en vloersystemen]-rapport).
2. Wat dat laatste betreft overweegt de bindend adviseur dat uit het [leverancier lijmen en vloersystemen]-rapport niet blijkt dat de consument iets verkeerd gedaan heeft wat betreft het (op)stoken van de vloerverwarming. Er wordt niet gesteld dat de vloer te heet geweest is en er wordt slechts in neutrale termen beschreven dat er 'gaandeweg het opstoken of opwarmen van de vloerverwarming' scheurtjes ontstaan zijn. Ook uit het rapport van de door de stichting ingeschakelde deskundige volgt niet dat de deskundige van oordeel is dat de consument iets verkeerd gedaan heeft in dit opzicht. Uit het voorgaande volgt dat niet gezegd kan worden dat de consument zelf een verwijt gemaakt kan worden inzake het ontstaan van de scheuren en het doortekenen daarvan in de PVC.
3. De vraag is evenwel of het ontstaan van de scheuren, alsmede het loslaten van de dekvloer, überhaupt een probleem geweest zou zijn als de PVC geen doortekening zou vertonen. Wat het laatste betreft is relevant dat uit de aangehaalde TBA-richtlijn in ieder geval valt op te maken dat er verschil is in risico van het doortekenen van onderliggende scheuren afhankelijk van de gekozen afwerkvloer. PVC wordt daarbij nadrukkelijk benoemd als behorende bij een groep die meer risico draagt wat dat betreft. Ook valt uit deze richtlijn op te maken dat scheurvorming en doortekening in de afwerkvloer van die scheurvorming een bekend probleem zijn in de branche.
4. Wat daar verder allemaal van zij, voor het oordeel van de bindend adviseur is doorslaggevend dat gesteld noch gebleken is dat de wijze van het opstoken van de vloer, alsmede de keuze voor een bepaalde afwerkvloer (meer of minder risico op doortekenen) onderwerp van gesprek geweest zijn tussen de ondernemer en de consument. Het had naar oordeel van de bindend adviseur op de weg van de ondernemer gelegen om de consument te waarschuwen voor mogelijke problemen en hem te informeren aangaande de beste wijze van stoken en eigenschappen van verschillende afwerkvloeren.

Aangenomen moet worden dat dit niet gebeurd is, en dat maakt dat naar oordeel van de bindend adviseur de ondernemer in ieder geval aansprakelijk is voor de schade die de consument geleden heeft voor zover het de ondernemer aangaat. Dat wil zeggen dat, aangezien de PVC-vloer als afgeschreven beschouwd moet worden, de kosten die de consument daaraan kwijt geweest is gezien moeten worden als bepalend voor de (hoogte van de) schade waar de ondernemer voor verantwoordelijk is jegens de consument. Het schadebedrag dient derhalve bepaald te worden op € 5.500,--.

5. Voor een verdergaande aansprakelijkheid van de ondernemer ziet de bindend adviseur geen grond. Daarvoor is thans onzeker of een andere afwerkvloer tot dezelfde problemen geleid had. Daarbij is relevant dat het enkele feit dat de vloer her en der hol klinkt (omdat de dekvloer losgelaten heeft van de ondervloer) op zichzelf geen probleem hoeft te zijn voor het gebruik daarvan. De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft in dat verband opgemerkt dat dit probleem mogelijk al aanwezig was (maar niet eerder opgemerkt) en in het [leverancier lijmen en vloersystemen]-rapport wordt nadrukkelijk gesteld dat de vloer nu is uitgezet en dat het opnieuw bekleden met PVC vermoedelijk niet opnieuw tot problemen zal leiden. Geen van deze rapporten geeft overigens aanleiding om te denken dat de angst van de consument om de vloerverwarming aan te zetten gegrond is. Relevant is voorts dat indien ervoor gekozen was om de dekvloer geheel te verwijderen en opnieuw op te bouwen met vloerverwarming, dat de kosten daarvan sowieso toch ook voor rekening van de consument gekomen zouden zijn. Dat laat onverlet dat mogelijk in dit hele verhaal wel degelijk aan de door de ondernemer genoemde overige partijen ook een verwijt gemaakt zou kunnen worden voor de ontstane situatie. Deze partijen maken evenwel geen onderdeel uit van deze procedure en de bindend adviseur kan daarin verder niet oordelen. In de verhouding tussen de consument en de ondernemer speelt dat overigens geen rol gelet op de hoofdelijke aansprakelijkheid die er in zo'n geval zou ontstaan. Daaruit volgt dat de consument de ondernemer in beginsel geheel kan aanspreken, het is daarna aan de ondernemer om, indien hij meent dat daar goede gronden voor zijn, eventueel verhaal te nemen op een andere partij.

6. 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. De ondernemer is aansprakelijk voor de ontstane schade ten bedrage van € 5.500,-- De ondernemer zal dit bedrag moeten (terug)betalen aan de consument onder verrekening met het in depot staande bedrag (het in depot staande bedrag komt onweersproken toe aan de ondernemer). Daarnaast dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtengeld te vergoeden (eveneens te verrekenen met het in depot staande bedrag) en is tevens de eigen behandelingskosten aan de stichting verschuldigd.

7. De bindend adviseur overweegt evenwel nog het volgende. De problemen met de vloer zijn hiermee niet opgelost en de consument heeft te kennen gegeven dat hij niet uitgaat van kwade wil bij de ondernemer. Het staat wat betreft het vinden van een oplossing partijen vrij in gezamenlijk overleg te zoeken naar een ander arrangement (mogelijk met gesloten beurs of anderszins). Komen partijen daar niet uit dan geldt hetgeen bij de beslissing bepaald wordt. Indien partijen alsnog (binnen vier) weken tot een vergelijk komen (althans een begin daarvan) dan kunnen zij de stichting daarvan op de hoogte stellen en vervalt de verplichting voor de ondernemer om het schadebedrag aan de consument te betalen (of deze verplichting kan dan op gezamenlijk verzoek worden aangehouden). De verplichting tot vergoeding van het klachtengeld door de ondernemer en de verschuldigdheid van de eigen behandelingskosten blijft dan evenwel bestaan.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- Aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 5.500,--, te verrekenen met het depotbedrag;
- de ondernemer dient het door de consument betaalde klachtengeld van € 250,-- te vergoeden, te verrekenen met het depotbedrag;
- het depotbedrag ad € 700,-- wordt als volgt verrekend. Aan de consument wordt € 700,-- terugbetaald. Het totale bedrag dat de ondernemer aan de consument verschuldigd is

bedraagt (€ 5.500,-- plus € 250,-- =) € 5.750,-- Dit bedrag dient verminderd te worden met het in depot staande bedrag van € 700,-- zodat het totale bedrag dat de ondernemer nog aan de consument dient te betalen € 5.050,-- bedraagt.

- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 april 2025,