

Gebruikssporen in duoplank vloer geen kwaliteitsgebrek dus geen non-conformiteit

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 stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 17 januari 2025 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft – kort weergegeven – het leveren en leggen van een parketvloer, inclusief daarmee samenhangende werkzaamheden.

Standpunt consument

De klacht van de consument is in het Vragenformulier als volgt verwoord:

“Cliënt is ontevreden over de kwaliteit van het geleverde parket. Het geleverde parket is volgens cliënt een non-conform product. Het parket heeft een onvoldoende hardheid waardoor deuken in het parket ontstaan. De eerste deuken zijn kort na de oplevering in oktober en november 2023 ontstaan. Cliënt stelt dat dit op grond van de overeenkomst niet verwacht hoeft te worden. Cliënt stelt dat hij mag verwachten dat parket geschikt is voor normaal gebruik. Doordat het parket bij zeer geringe druk al indeukt is het parket niet geschikt voor normaal gebruik. Cliënt is niet geïnformeerd over een afwijkende kwaliteit of gewezen op de risico's van een afwijkende kwaliteit, dan wel gewezen op het indeuken van de vloer. Het geleverde parket beantwoordt derhalve niet aan de overeenkomst.

Voor de bewering van [ondernemer] dat de hardheid van de vloer voldoet aan de geldende normen is tot op heden door [ondernemer] geen bewijs geleverd. De gemachtigde van [ondernemer] heeft een door de vloerleverancier van [ondernemer] verstrekte vrachtbrief van de houtdelen overlegd. Uit deze vrachtbrief blijkt op geen enkele wijze dat de vloerdelen voldoen aan de geldende normen omtrent de hardheid van de vloer. De vrachtbrief bevat slechts een verwijzing naar de normen voor de verpakking en een algemene omschrijving over een inspectie van het product. Deze inspectie ziet op de phytosanitaire kwaliteit van de houten verpakkingsmaterialen ten einde verspreiding van ongedierte en schadelijke organismen te voorkomen. De vrachtbrief levert daarom geen bewijs voor de kwaliteit van het hout zelf en met de vrachtbrief kan daarom niet worden aangetoond dat de vloerdelen geschikt zijn voor normaal gebruik. Uit het gebruik van de vloer blijkt immers dat de vloer niet geschikt is voor normaal gebruik.

Bijkomende omstandigheid is dat het parket bij het leggen al verschillende tekortkomingen vertoonde. Hierdoor is de vloer op een plaats opnieuw geschuurd en als geheel meermaals opnieuw gelakt. De levensduur van het parket is hierdoor beduidend verminderd. Hiervoor heeft [ondernemer] geen compensatie geboden.”

De vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt beantwoord:

“Cliënt verzoekt uw commissie te beslissen dat de vloer non-conform is. Cliënt verzoekt dat [ondernemer] deze non-conformiteit erkent. Primair verzoekt cliënt uw commissie te beslissen dat de parketvloer vervangen moet worden door een conforme parketvloer.

Subsidiair verzoekt cliënt uw commissie te beslissen een waardevermindering toe te kennen van € 5.000,-. Cliënt acht deze waardevermindering alleszins redelijk gelet op de totale transactie ad € 8.656,50,- en de reeds gedane herstelpogingen en de afwijkende kwaliteit van de vloer. De kwaliteit en levensduur van de algehele vloer is daardoor aanzienlijk minder dan cliënt mocht verwachten.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan – samengevat weergegeven – dat de vloer voldoet en dat de werkzaamheden correct zijn uitgevoerd. De klachten zijn het gevolg van een externe oorzaak.

Deskundigenrapport

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

“Het gaat hier over een duoplank-vloer. Deze vloer is opgebouwd uit eikenhout met een toplaag van 4mm op een dragerplaat multiplex. Met een totale dikte van 4mm. Van belang voor de hardheid van eiken vloeren is of deze toplagen gezaagd of gesneden (geschulpt) zijn. Op het moment dat een toplaag geschulpt/gesneden wordt, wordt deze eerst middels stoom bewerkt en daarna gesneden. Deze combinatie maakt de vloer zachter dan als deze gezaagd wordt. Ik heb contact met de leverancier opgenomen en zij bevestigen dat de vloer die geleverd is een gezaagde kwaliteit is. Als we kijken naar de hardheid van de vloer: het gebruikte eiken is afkomstig uit Europa, uit Oekraïne, (informatie van de fabriek). Dit is een gemiddelde hardheid van 2.900 en 3.900 Newton. (houtvademecum 2022). Deze gemiddelde hardheid is voldoende hard voor toepassingen zoals vloeren en meubels.

Omdat de genoemde deukjes niet diep genoeg zijn, gemeten ca. 0,2-0,5mm zijn deze niet op te vullen. Dit zou juist nog meer in het zicht springen.

Mijn conclusie is dat de vloer gezien de ca. 1,5 jaar dat deze ligt normale gebruikssporen heeft. De hardheid van deze eiken vloer is standaard. Eiken is en blijft een natuurproduct waar bij normaal gebruik, gebruikssporen in kunnen komen.

Als extra opmerking dat bij de eettafel meer deukjes zitten. Deze zijn ontstaan door schade van bovenaf. Naar verwachting van stoelen. Bij niet goed beschermen van meubels ontstaan helaas gebruikssporen.

Na melding van deze klacht is er nieuw vilt onder geplaatst en is het onder de tafel niet erger geworden. Echter ervaart de consument dit anders.

Een verdere opmerking is dat de stoelen bij het zitgedeelte niet deugdelijk voorzien zijn van vilt wat ook deukjes in de toekomst kunnen veroorzaken.

Melding van de consument dat er door herstelwerkzaamheden de levensduur van het parket door het schuren beduidend verminderd is, is niet correct. Bij het herstel is namelijk 1 x plank opnieuw gekleurd waardoor de vloer daarna niet geschuurd maar gepolijst is. Ook wel tussen-polijsten genoemd. Een handeling die vaak tussen meerdere laklagen gedaan wordt voor een betere hechting op een vorige laklaag. In deze situatie is er daarna een nieuwe laklaag opgebracht. Dit houdt in dat er op deze vloer niet, zoals standaard 3 lagen, maar 4 lagen lak op aan zijn gebracht. Er is geen hout van de vloer afgeschuurd, enkel extra laklaag aangebracht waardoor de levensduur eerder zou vermeerderen dan verminderen.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 17 januari 2025 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Haar bevindingen heeft zij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om op het deskundigenrapport te reageren, maar hebben van die gelegenheid geen gebruikgemaakt. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De bindend adviseur kan op basis van het deskundigenrapport, de overige aanwezige stukken en de stellingen van partijen niet de conclusie trekken dat de vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt, of dat de ondernemer is tekortgeschoten bij het uitvoeren van de werkzaamheden of anderszins.
3. De klacht is ongegrond. De eisen van de consument worden afgewezen.
4. De kosten die de consument in verband met deze procedure heeft gemaakt, blijven voor zijn rekening.

5. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eisen van de consument worden afgewezen.
- De kosten die de consument in verband met deze procedure heeft gemaakt, blijven voor zijn rekening.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 maart 2025,