

Vlekken PVC-vloer door stucloper: 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], dat geleid heeft tot een rapport van 20 december 2024 (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 pvc-vloer, met inbegrip van voorbereidende werkzaamheden.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“4-6-2023 [ondernemer] is gekomen voor de maatvoering.

26-10-2023 [ondernemer] heeft de vloer uitgevlakt.

30-10-2023 Vloer is geschuurd en de PVC is erin gelijmd. De overgebleven stroken PVC zijn op zolder gelegd.

31-10-2023 PVC-vloer is volledig afgedekt met stucloper in verband met klussen.

5-11-2023 Factuur is op tijd betaald.

21-1-2024 Alle werkzaamheden zijn klaar. We konden daarom het stucloper verwijderen. Vloer geschrobd met voorgeschreven schoonmaakmiddel Monel voor Marmoleum en Vinyl. Op enkele plekken zat de PVC niet goed vastgelijmd. Vlekken ontdekt op de gehele PVC-vloer. Telefonisch contact gehad.

25-1-2024 [ondernemer] opgebeld en foto's opgestuurd.

9-2-2024 [ondernemer] is gekomen. [ondernemer] heeft de loszittende PVC weer vastgelijmd. Gesproken over de vlekken. Voor [ondernemer] en ons is het niet te begrijpen waar de vlekken vandaan komen.

15-2-2024 [ondernemer] heeft geadviseerd om de vloer schoon te maken met Remover. [ondernemer] gaat dit voor ons bestellen.

21-2-2024 Remover is bezorgd.

23-2-2024 Opnieuw foto's opgestuurd en telefonisch contact gehad. Wij hebben bij de overgebleven stroken PVC ook vlekken geconstateerd. Voor de duidelijkheid: deze overgebleven stroken PVC hebben dus niet onder de stucloper gezeten. Voor ons is dit het bewijs dat de vlekken al aanwezig waren voordat de vloer is gelegd.

26-2-2024 [ondernemer] heeft contact opgenomen met zijn vertegenwoordiger voor een afspraak. Vertegenwoordiger heeft ons opgebeld. [RM]. Hij gaat terugbellen voor een afspraak.

6-3-2024 Opgebeld naar [ondernemer], omdat er nog geen afspraak is gemaakt voor ons.

13-3-2024 [RM] is geweest. Hij heeft foto's gemaakt van de vlekken. Hij heeft geprobeerd om de vlekken te verwijderen, zonder resultaat. Hij heeft één PVC-strook meegenomen waar ook vlekken op zaten. Voor onderzoek naar productiefouten. Wij hebben de keuze gekregen: of een coating of een nieuwe vloer. Hij gaat in overleg met de fabriek.

17-3-2024 E-mail gestuurd over het gesprek van 13-3-2024 en onze wensen aangegeven. Zie toegevoegde e-mail. In deze e-mail staat dat we gekozen hebben voor een coating.

27-4-2024 Opgebeld naar [ondernemer]. We komen er niet verder mee.

8-5-2024 [RM] is geweest. Hij had meer bewijs nodig. Eén strook was niet voldoende. Hij heeft ons om de andere twee stroken gevraagd: ons bewijsmateriaal. Wij wilden deze andere twee stroken eerst niet meegeven, maar [RM] gaf aan dat dit noodzakelijk was voor zijn verdere onderzoek. Wij voelden ons hierbij onder druk gezet. Wij kregen het gevoel dat als wij deze twee stroken niet meegaven, dat hij ons ook niet verder kon helpen. Wij hebben daarom met tegenzin en onder druk deze twee stroken meegegeven.

22-5-2024 Opgebeld naar [ondernemer]. [ondernemer] gaat contact opnemen met [RM].

29-5-2024 [ondernemer] is geweest samen met iemand van een schoonmaakbedrijf. [ondernemer] had zijn eigen zware schuurmachine bij zich. De schoonmaker had een schrobmachine van het merk Karcher bij zich. Ze hebben twee plekken in de woonkamer bewerkt. Bij de eerste poging op de eerste plek bleven de vlekken aanwezig. Bij de tweede poging op de tweede plek bleven ze langer schuren

met hun machines. Het schrobwater werd abnormaal bruin. De toplaag van het PVC was zichtbaar en voelbaar weggeschuurd. Wij hebben gevraagd om te stoppen met schuren om verdere schade aan het PVC te voorkomen. Het verwijderen van de toplaag/bescherm laag geeft een beschadigde vloer. Het doel moet zijn: het verwijderen van de vlekken waarbij de vloer compleet en intact blijft. 13-6-2024 [ondernemer] is geweest. Hij heeft onverdund Remover gebruikt op de strook die geschuurd en beschadigd was. Hij wilde de gehele vloer behandelen met Remover. Er is zoveel geprobeerd. Voor ons stopt het. De vlekken op de vloer gaan niet weg. Het probleem is erger geworden, want behalve vlekken vertoont de vloer nu ook schuurschade. Aansluitend een gesprek gehad. Het vertrouwen is weg. Wij accepteren deze vloer met vlekken niet. Wij accepteren de schuurschade niet. Volgens ons is het een productiefout en de schuurschade is een wanprestatie. [ondernemer] wil het opnieuw met [RM] bespreken. Wij hebben voorgesteld om er een derde partij bij te halen. [Ondernemer] stemt hiermee in. Daarna geen bericht meer gehad: niet van [ondernemer] en niet van [RM]. De drie stroken hebben we niet teruggekregen. En ook geen rapport van het onderzoek naar de productiefout. 7-7-2024 E-mail naar [ondernemer] met de mededeling dat we naar de Geschillencommissie gaan. 17-7-2024 Reactie van [W] die de zaak van [ondernemer] gaat behartigen.”

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

“Compleet nieuwe PVC-vloer inclusief herstelwerkzaamheden, waaronder de plinten.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft verweer gevoerd. Samengevat weergegeven komt dit verweer erop neer dat de vlekken zijn ontstaan door een van buitenaf komende oorzaak.

Deskundigenrapport

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

“Tijdens de inspectie heeft deskundige het volgende geconstateerd, een keurig gelegde vloer, waar geen gebrek is te ontdekken. Nadat de consument de vloer ging dweilen, werden er vlekken zichtbaar. Het leek alsof er iets fettigs aan de vloer kleefde. Zodra de vloer weer droog was waren de vlekken niet meer zichtbaar. Na de installatie van de vloer heeft de consument de vloer afgedekt met stucloper. Wat deskundige opviel is dat de vlekken plank overlappend waren. Dit betekent dat het hier niet over een productiefout gaat, maar na installatie is ontstaan. Deskundige heeft een stukje stucloper meegenomen voor onderzoek. De stucloper bevat een beschermende waterafstotende laag. Deze laag bestaat uit een soort parafine, je zou het kunnen omschrijven als kaarsvet, maar dan van een stevige soort. Conclusie: Naar oordeel van de deskundige heeft de stucloper een zeer lange tijd op de vloer gelegen, wat geen probleem hoeft te zijn, behalve als men er op gaat wonen. Men gaat schuiven met stoelen tafels en misschien ook wel kasten. Dit op deze stucloper heeft de vette vlekken veroorzaakt.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 28 november 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De consument heeft weliswaar kritiek geleverd op het deskundigenrapport, maar dit is onvoldoende om twijfel te zaaien over de conclusies van de deskundige. Wat betreft het betoog van de consument dat de deskundige niet is ingegaan op de schade die is ontstaan door het schuren van de vloer ('mechanische schade'), wordt overwogen dat de deskundige in algemene zin heeft geconstateerd dat aan de vloer geen gebrek is te ontdekken. Gelet hierop had het op de weg van de consument gelegen om zijn stelling dat de vloer wél gebreken vertoont – vanwege de vlekken dan wel doordat de herstelwerkzaamheden sporen hebben achtergelaten – nader te onderbouwen. Hiertoe had hij een tegenrapport kunnen inbrengen (artikel 11 lid 5 Reglement Geschillenregeling Wonen), maar dit is niet gebeurd. Gelet hierop kan de bindend adviseur niet concluderen dat de vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt of dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van verplichtingen.

3. Dit betekent dat de klacht ongegrond is. De eis van de consument wordt afgewezen.
4. De kosten die de consument in verband met deze procedure heeft gemaakt, blijven voor diens rekening.
5. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond. De eis van de consument wordt afgewezen.
- De kosten die de consument in verband met deze procedure heeft gemaakt, blijven voor diens 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 13 maart 2025,