

Diverse klachten aan PVC-vloer gegrond, ondernemer moet herstel uitvoeren

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 de deskundige, waarvan op 7 maart 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 gekregen om hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, het leveren en leggen van een vloer.

Standpunt consument

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

“De vloer is niet volgens de legvoorschriften gelegd waardoor er nu sprake is van vering van de vloer. Ook zijn er stroken los geklikt en beschadigingen ontstaan.”

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

“Deugdelijke vloer leveren en leggen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Deskundigenrapportage

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

Begane grond:

De PVC-vloer is gelegd in een visgraatpatroon en is netjes uitgelijnd, zodat er een optisch mooie visgraatvloer ligt.

Er is echter op veel plaatsen vering waarneembaar bij het belopen van de vloer, met af en toe een scherp klikgeluid. Dit laatste duidt op het langs elkaar schuiven van de mes-groef van het kliksysteem. Op diverse plekken is een beschadiging ontstaan op randen. Dit is het gevolg van het veren van de vloer, waardoor de mes-groef steeds instabieler is geworden en uiteindelijk afbreekt. In de doorloop van de hal naar de keuken is de vloer op veel plekken beschadigd en veert de vloer het meest. De ondernemer en consument geven aan dat zij op de hoogte zijn dat de doorloop een niveauverschil heeft en dat tijdens het leggen gesproken is over hoe dit op te lossen. Er is gekozen om de PVC-vloer niet op deze plek te onderbreken, met als gevolg dat het kliksysteem van de PVC-stroken kapot is gegaan.

In dit dossier is vanuit de kant van de ondernemer en vanuit de consument een externe beoordeling geweest. De resultaten van beide beoordelingen lopen uiteen en/of worden op verschillende wijzen geïnterpreteerd.

Deskundige is van mening dat de technische kant van dit geschil eenvoudig is uit te leggen. De PVC-vloer is een zwevende vloer met een geïntegreerde ondervloer, met rondom een kliksysteem. Deze vloeren zijn uitermate stabiel mits de ondergrond vlak genoeg is en de vloerlegger rekening houdt met de overige standaard leginstructies (zoals zwelruimte rondom, maximale afmetingen et cetera).

Wat vanuit het dossier blijkt is dat de ondernemer geen voorinspectie heeft uitgevoerd, maar dat de vloerlegger van de ondernemer pas tijdens het leggen constateerde dat de ondergrond niet goed genoeg was. Naar aanleiding hiervan hebben partijen overlegd en is op aanraden van (de vloerlegger van) de ondernemer besloten om een ondervloer aan te schaffen die dit probleem zou oplossen. Er is bij een bouwmarkt een ondervloer aangeschaft en deze is gelegd onder de PVC-vloer.

Deze ondervloer is echter niet geschikt om onder deze PVC-vloer te leggen met een geïntegreerde ondervloer, laat staan in een visgraatpatroon. De reden hiervoor is dat de combinatie van de ondervloer en de geïntegreerde ondervloer teveel verticale beweging zal veroorzaken bij het belopen van de vloer, wat resulteert in teveel druk op het kliksysteem. Het werkt het tegenovergestelde dan wat er beoogd werd: de PVC-vloer op de onregelmatige ondergrond zal niet stabiel worden, maar instabiel. In deze kwestie is er een PVC-vloer gelegd in een visgraatpatroon; dit heeft in verhouding veel meer plankjes in een vloer en is derhalve nog kwetsbaarder dan een PVC-vloer in plankpatroon.

In het dossier wordt gesproken over een “toegestane vering in de PVC-vloer van 5 millimeter.” die niet overschreden is. Hierover kan de deskundige het navolgende melden: de grootte van de aanwezige vering in een PVC-vloer kan niet binnen of buiten een norm vallen, omdat dit geen onderzoek test is en bij fabrikanten/ leveranciers van PVC-vloeren ook niet als onderdeel van een kwaliteitstest bestaat. Zou men in deze bedoeld hebben op de toegestane 5 millimeter welving over 2 meter lengte (wat een gangbare tolerantie in vlakheid is voor zwevende PVC-vloeren), dan kan de deskundige aangeven dat dit niet bovenop een zwevende vloer te meten is, omdat deze testmethode alleen op de ondergrond zelf kan worden uitgevoerd.

Deskundige heeft ter plekke de ondergrond niet kunnen beoordelen, omdat dit alleen kan als een de PVC-vloer verwijderd is. Daarom kan deskundige ook niet vaststellen of en in hoeverre de ondergrond te onregelmatig was voor het leggen, afgezien van de doorloop tussen de hal en keuken waarbij dit wel degelijk zichtbaar en voelbaar is. In de praktijk zal een ongelijke ondergrond geëgaliseerd moeten worden met egaline, om zodoende een goede ondergrond te verkrijgen voor een zwevende PVC-vloer.

De deskundige heeft niet kunnen vaststellen waarom dit niet is gedaan, echter staat vast dat de nu gehanteerde legwijze technisch niet juist is. De deskundige heeft kleurschakeringen in de vloer beoordeeld en heeft hier geen legfouten in kunnen waarnemen; het is inherent aan een PVC-vloer dat er een repeterend patroon is qua tekening en dat een vloer af en toe gelijke tinten bij elkaar heeft.

De deskundige heeft een aantal PVC-stroken waargenomen met een productfout, namelijk kleine verdikkingen midden op plankjes. De verdikkingen zijn ongeveer 4 millimeter in doorsnede. PVC-stroken met zo'n productfout liggen verspreid over de vloer op de begane grond en het zijn er ongeveer 6. Op de 1e etage heeft de deskundige er 1 waargenomen, maar op deze etage is minder van de vloer te zien.

Overwegingen en beoordeling

1. Uit het digitale geschillensysteem blijkt dat de ondernemer meerdere keren in de gelegenheid is gesteld om een Reactieformulier in te dienen. De ondernemer heeft ook aangekondigd dat hij een Reactieformulier zou gaan indienen, maar dit is niet gebeurd. De stellingen van de consument zijn in deze procedure derhalve onweersproken gebleven.
2. De deskundige is op 30 januari 2025 ter plaatse 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.
3. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld op het deskundigenrapport te reageren. De consument heeft van deze gelegenheid gebruikgemaakt. Ten aanzien van die reactie wordt het volgende overwogen.
 - a) Aankoopprijs vloer
De consument voert aan dat in het deskundigenrapport ten onrechte wordt uitgegaan van een aankoopprijs van de vloer van € 250,-.

Anders dan de consument aanvoert wordt in het deskundigenrapport niet uitgegaan van een aankoopprijs van de vloer van € 250,-, maar is dat bedrag gekoppeld aan het benodigde nieuwe materiaal bij herstel.

b) Herstel bovenverdieping

De consument voert aan dat de vloer ook op de bovenverdieping opnieuw moet worden gelegd.

De bindend adviseur volgt hem hierin, nu in het deskundigenrapport is vermeld: “[...] *technisch gezien is de vloer op de 1e etage niet gelegd volgens de geldende normen en legvoorschriften van de fabrikant [...]*”. De ondernemer heeft dit ook niet bestreden.

c) Hoogteverschil

De consument voert aan dat de hoogteverschillen moeten worden weggewerkt door egaliseren.

Ook op dit punt krijgt de consument gelijk, gelet op de inhoud van het deskundigenrapport en nu de ondernemer geen verweer heeft gevoerd.

d) Aansprakelijkheid voor schade bij herstelwerkzaamheden

De consument voert aan dat de ondernemer de herstelwerkzaamheden met de nodige zorg dient te verrichten en dat moet worden bepaald dat de schade die bij de werkzaamheden ontstaat voor rekening van de ondernemer komt.

De bindend adviseur ziet geen aanleiding om hierover een oordeel te geven in dit bindend advies. Het spreekt voor zich dat de herstelwerkzaamheden met de nodige zorg moeten worden verricht en over de aansprakelijkheid bij eventuele schade zal een oordeel moeten worden gegeven als die zich voordoet.

e) Kosten van verplaatsen en opslaan van meubels

De consument voert aan dat hij mogelijk zijn meubels moet verplaatsen en opslaan als de vloer opnieuw wordt gelegd. Als dat zo is, dienen de kosten voor rekening van de ondernemer te komen.

De bindend adviseur gaat hieraan voorbij, nu de consument zijn stellingen onvoldoende heeft geconcretiseerd. Hij stelt slechts dat hij ‘mogelijk’ zijn meubels zal moeten verplaatsen en hij heeft ook niet gesteld of toegelicht dat een dergelijke situatie alleen kan worden opgelost door kosten te maken.

4. De klacht is, gelet op de onweersproken stellingen van de consument en in aanmerking genomen de inhoud van het deskundigenrapport, gegrond. De bindend adviseur zal de ondernemer opdragen herstelwerkzaamheden te verrichten, zowel op de begane grond als de bovenverdieping, conform hoofdstuk 5 van het deskundigenrapport. Daarbij dienen de hoogteverschillen te worden weggewerkt door te egaliseren.
5. Indien de ondernemer niet (tijdig) tot dit herstel overgaat, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. Voor de hoogte van de schadevergoeding zoekt de bindend adviseur aansluiting bij (hoofdstuk 5 van) het deskundigenrapport. De vervangende schadevergoeding wordt bepaald op € 4.060,-- (te weten: 2 x € 1.150,- + 2 x € 850,- + € 60).
6. Gelet op de uitkomst van deze procedure dient de ondernemer ook de geschilkosten die de consument aan de stichting heeft betaald te vergoeden. Dit betreft een bedrag van € 250,--.
7. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert herstelwerkzaamheden uit conform hoofdstuk 5 van het deskundigenrapport. Dit herstel betreft zowel de begane grond als de eerste verdieping, inclusief egaliseren.
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële termijnen. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.

- Worden deze termijnen door toedoen van de ondernemer overschreden of kiest de ondernemer ervoor de werkzaamheden niet uit te voeren, 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 € 4.060,--.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,-- aan de consument als vergoeding voor de geschilkosten die de consument aan de stichting heeft betaald.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 mei 2025,