

Verlangde eigenschap PVC-vloer bij koop besproken: klacht gegrond

### **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 deskundigenonderzoek plaatsgevonden door een 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: 23 juni 2023.

Inhoud overeenkomst: Het leveren en leggen (egaliseren en verlijmen) van een PVC vloer voor een totaalbedrag ad € 3.765,36.

De levering vond plaats op 3 september 2023.

De klacht is op 6 december 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt onder meer als volgt:

*'De PVC-vloer. Deze zou volgens de verkoopster zeer krasvast zijn en een extra dikke beschermlaag hebben. De vloer zou zelfs voor projectmatig gebruik gebruikt kunnen worden. In verband met jonge kinderen wouden wij een onderhoudsvriendelijke en krasvaste vloer. Desondanks vertoont de PVC-vloer na een maand krassen.'*

De consument eist:

*'Herstel of vervanging van de beschadigde PVC-vloer met de gestelde specificaties (krasvast). Indien herstel of vervanging niet mogelijk of niet redelijk is, wensen wij ontbinding van de overeenkomst.'*

### **Standpunt ondernemer**

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt onder meer als volgt:

*'Gebruikerssporen ontstaan altijd extern, wanneer producten beschadigd zijn plaatsen wij dit niet. (...)*

*Gebruikerssporen ontstaan zoals het woord het al zegt; door de gebruiker. Dit valt niet onder de leggarantie of fabrieksgarantie van een product.'*

### **Reactie consument**

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

*'De krassen zijn ontstaan ondanks dat de vloer voor projectmatig gebruik en extreem krasbestendig zou zijn.'*

### **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)**

*Naar aanleiding van het onderzoek ter plaatse heeft de deskundige vastgesteld dat de vloer op zeer veel plaatsen krassen vertoont. De krassen zijn ontstaan door de wijze waarop de vloer gebruikt wordt. Krasjes ontstaan door het schuiven van meubelen, sloffen met schoenen of ander schoeisel als er nog zand en vuil op de vloer ligt. Dit is inherent aan het gebruik van een vloer. De mate van schoonmaak en belasting van de vloer zorgt ervoor dat een vloer zwaarder of minder zwaar zal krassen en beschadigen. In de onderhavige situatie zijn er openslaande deuren naar de tuin en kan er inloop van zand en vuil gemakkelijk plaatsvinden. Ook speelt de gezinssamenstelling een rol. Het gezin van de consument heeft twee jonge kinderen. Speelgoed en vuilinloop vindt dan gemakkelijker plaats.*

*De dikte van de toplaag speelt bij krasvorming geen rol. De dikte van de toplaag bepaalt de weerstand tegen slijtage. In de onderhavige kwestie is er geen verhoogd slijtage vastgesteld als wel beschadiging door het gebruik. Hoewel er wordt gesteld dat de vloer als krasvast is aangeboden wil dit niet zeggen dat de vloer helemaal krasvrij zal blijven. Voor de belasting van de vloer voor de krasweerstand wordt er volgens algemeen handelsgebruik een weerstand van 5 nM gehanteerd. Door de deskundige is ter plaatse een test uitgevoerd en deze later, op een door de consument ter beschikking gesteld paneel, uitvoeriger herhaald. Deze test is uitgevoerd met een sclerometer met een 1.0 mm punt. Respectievelijk is er getest met een druk van 3.0, 5.0, 9.0, 12.0, 18.0 en 24.0 nM. Bij 18.0 nM ontstaat er een lichte beschadiging en bij 24.0 nM is er sprake van duidelijk waarneembare aantasting van de toplaag.*

*Uit deze test moet worden opgemaakt dat de onderhavige PVC vloer ruimschoots voldoet. Foto's laten de krassen op de vloer zien welke eveneens zijn uitvergroet. Tevens zijn er foto's van het toegepaste instrument (sclerometer) en testresultaten toegevoegd. Wat er bij de verkoop is besproken over de mogelijke of te verwachten krasweerstand staat buiten het onderzoek van de deskundige.*

*Voorts zijn er enkele panelen bij de keuken welke niet helemaal correct op de vloer zijn gehecht alsmede bevindt zich in één panel onder de eettafel een bult. De ondernemer heeft hiervan reeds toegezegd een afspraak te zullen maken om dit te verhelpen.*

Bij de vraag of herstel technisch mogelijk is heeft de deskundige 'ja' ingevuld en daarbij het volgende opgemerkt: *'De vloer zou professioneel gestript kunnen worden en voorzien van een nieuwe coating. Bij het strippen zal het vuil uit de krassen worden verwijderd en de nieuwe coating zal de krassen enigszins vullen. Dit zal overigens professioneel en machinaal dienen te worden uitgevoerd. Handmatig kan het gewenste resultaat niet worden bereikt. (...).'* De deskundige heeft hiervoor de volgende herstelkosten begroot: *'€ 1.100,00. 49,00 m<sup>2</sup> á € 20,00 = € 980,00 + € 120,00 voorrijkosten (stelpost).'*

### **Reactie op deskundigenrapportage**

De consument heeft op de deskundigenrapportage gereageerd met het inzenden van een lijst met vragen, als volgt (nummering Stichting):

#### *'Aanvullende vragen deskundige*

- 1. Slijtvastheid op langere termijn: Op basis waarvan beoordeelt de deskundige de slijtvastheid van de laag bij normaal huishoudelijk gebruik over meerdere jaren? Zijn er gestandaardiseerde testen of normeringen waarop hij zich baseert?*
- 2. Definitie van 'projectmatig gebruik': Hanteert de deskundige een specifieke kwaliteitsnorm voor PVC-vloeren die als 'geschikt voor projectmatig gebruik' worden verkocht? Wat verstaat hij onder projectkwaliteit en welke objectieve normen worden hierbij gehanteerd?*
- 3. Vergelijking met andere PVC-vloeren: Hoe verhoudt de krasbestendigheid van deze vloer zich tot andere vloeren in dezelfde prijsklasse die als 'projectmatig geschikt' worden verkocht? Zijn er vergelijkbare testresultaten of normen die dit kunnen onderbouwen?*
- 4. Slijtlaagdikte en invloed op krasbestendigheid: Is de slijtlaag van deze vloer in overeenstemming met wat verwacht mag worden bij een vloer die wordt verkocht als 'geschikt voor projectmatig gebruik'?*
- 5. Objectieve criteria voor krassen: Is er een gestandaardiseerde test uitgevoerd om de krasbestendigheid van deze vloer te meten? Welke normen zijn hierbij gebruikt? Hoeveel krassen en welke diepte worden als normaal beschouwd binnen de geldende normen? Zijn er aanvullende testen die kunnen aantonen of de vloer daadwerkelijk de beloofde kwaliteit en slijtvastheid heeft?*
- 6. Onderbouwing van de oorzaak van de krassen: Heeft het deskundige objectief vastgesteld dat de krassen voornamelijk zijn veroorzaakt door het binnenlopen van zand? Is dit een onderbouwde conclusie of een veronderstelling? Heeft hij onderzocht of de vloer zelf intrinsiek onvoldoende krasbestendig is? Daarbij lijkt het relevant om te vragen of het krassenpatroon in de ruimte bij de openslaande deuren significant verschilt van andere ruimtes.*
- 7. Overige klachten vloer: De vloer vertoont op meerdere plekken verzakkingen en bollingen afkomstig door het niet juist egaliseren. Ook kiert de vloer op meerdere plekken. Dit heeft de deskundige tijdens zijn bezoek ook zo beoordeeld, echter lees ik hiervan niets terug in het rapport. Graag zie ik hier de correcte foto's toegevoegd om een zo eerlijk mogelijk beeld te scheppen van de kwaliteit van de vloer. Zo nodig kan ik zelf foto's aanleveren.'*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De bindend adviseur overweegt het volgende. Volgens de consument heeft hij aan de ondernemer meegedeeld dat hij een vloer wilde die robuust was en die geschikt moest zijn voor een gezin met jonge kinderen en dat dit een vereiste was om de vloer te kopen. De desbetreffende verkoopster zou gesteld hebben dat de vloer 'zeer krasvast' zou zijn en overigens geschikt voor 'projectmatig gebruik'. Dat hierover op deze wijze gesproken is, is niet weersproken door de ondernemer. Nu de stellingen van de consument in dezen niet weersproken zijn, komt in deze procedure vast te staan dat inderdaad bij de koop besproken is dat de consument op zoek was naar een vloer die krasbestendig was en dat hem feitelijk te kennen gegeven is dat de vloer in kwestie een goede keuze zou zijn, althans zonder verdere waarschuwing of instructies met betrekking tot het gebruik van de vloer in verband met het mogelijk ontstaan en/of het voorkomen van krassen. Gesteld noch gebleken is dat de consument er door de ondernemer op gewezen is dat de vloer wel degelijk in bepaalde mate gevoelig is voor krassen en hoe de consument er voor kan zorgen dat het ontstaan van krassen zo veel mogelijk voorkomen kan worden. De bindend adviseur overweegt daarbij dat het voor een leek niet duidelijk is dat de term 'projectmatig gebruik' niet ziet op de krasvastheid van de vloer en op het feit dat de dikte van de toplaag geen rol speelt bij krasvorming – zoals benoemd door de deskundige. Tenslotte acht de bindend adviseur het relevant dat de consument al vrij snel contact heeft opgenomen met de ondernemer en dat gesteld noch gebleken is dat de ondernemer toen bij de consument heeft gekeken naar wat er aan de hand was en mogelijk op dat moment de consument (nader) had kunnen adviseren inzake het (verdere) gebruik van de vloer.

2. Het verweer van de ondernemer dat er sprake zou zijn van gebruikssporen die niet onder de leggarantie of fabrieksgarantie vallen snijdt gezien het voorgaande geen hout omdat het gebruik en de mogelijke gevolgen daarvan (in het bijzonder: krassen) op grond van het voorgaande onderdeel zijn geworden van de overeenkomst. Op grond van artikel 7:18 lid 1 sub b van het Burgerlijk Wetboek (gebaseerd op de Europese Richtlijn verkoop goederen uit 2019) moet – kort gezegd – voor de vraag of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt, de zaak geschikt zijn voor elk bijzonder door de koper gewenst gebruik zoals de koper dat aan de verkoper uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst heeft meegedeeld en dat de verkoper heeft aanvaard. Met inachtneming van het hiervoor overwogene volgt hieruit dat in dit geval gezegd moet worden dat de zaak niet aan de overeenkomst heeft beantwoordt.

3. Uit het voorgaande volgt dat de klacht gegrond is. De bindend adviseur acht het relevant dat de deskundige vastgesteld heeft dat de vloer op zichzelf voldoet wat betreft een objectief te verwachten krasbestendigheid. Hoewel de consument vragen gesteld heeft aan de deskundige hieromtrent, heeft de consument de bevindingen van de deskundige op zichzelf niet betwist en de bindend adviseur ziet ook overigens geen aanleiding om aan de conclusies van de deskundige te twijfelen. De bindend adviseur acht de door de deskundige beschreven route tot herstel aangewezen. Dat wil zeggen dat de ondernemer de begrote herstelkosten aan de consument dient te vergoeden. Daarna staat het de consument vrij om zelf het herstel uit te laten voeren door een bedrijf van zijn keuze of de vloer te laten zoals deze is (in welk geval de begrote herstelkosten feitelijk een vorm van schadevergoeding zijn). De consument zal zich na eventueel herstel goed moeten laten informeren omtrent het juiste gebruik van de vloer en passende maatregelen moeten nemen. Het ligt daarbij ook in de eerste plaats op de weg van de consument om als gebruiker te trachten te achterhalen op welk moment de krassen (zijn) ontstaan (bijv. bij het schuiven van stoelen, speelgoed, stofzuigen, etc.). Aan een verdere behandeling van de door de consument gestelde vragen naar aanleiding van het deskundigenrapport komt de bindend adviseur niet toe, met dien verstande dat de daarin benoemde 'overige klachten' geen onderdeel uitmaakten van originele klacht en te laat naar voren zijn gebracht (artikel 6 lid 4 van het reglement). Een en ander leidt tot de navolgende beslissing. De ondernemer zal een bedrag moeten betalen aan de consument ter vergoeding van de door de deskundige begrote herstelkosten. Daarnaast dient de ondernemer het klachtengeld van de consument te vergoeden, alsmede de eigen behandelingskosten.

**Beslissing**

De klacht is gegrond;

- Aan de consument komt een vergoeding toe wegens herstelkosten/schadevergoeding. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 1.100,-;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250,-;
- 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 10 juni 2025,