

Meerdere klachten over vloer, klachten deels gegrond verklaard

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 onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 10 mei 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 vloer (visgraat laminaat).

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier geklaagd over het volgende:

1. Onvoldoende duurzaamheid en snelle slijtage van de vloer;
2. Ontoereikende krasbestendigheid en verhoogde glans;
3. Schade aan v-groeven en vochtgevoeligheid;
4. Gebrek aan warmtegeleiding (in verband met vloerverwarming);
5. Problemen na (professionele) reiniging.

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

“Voor ons is de enige passende oplossing in dit geschil dat de huidige vloer volledig wordt vervangen door een andere vloer die wél aan de beloofde kwaliteitseisen voldoet. We hebben bewust gekozen voor een vloer met een hoge prijsklasse en een uitgebreide garantie, onder de veronderstelling dat deze geschikt zou zijn voor intensief gebruik in ons huishouden. De huidige vloer vertoont echter ernstige gebreken en voldoet absoluut niet aan deze verwachtingen.

Mocht vervanging niet mogelijk zijn, dan verwachten wij een financiële compensatie die toereikend is om bij een andere winkel of leverancier een vloer aan te schaffen die wél aan de beloofde duurzaamheid en kwaliteitseisen voldoet. De compensatie moet daarom ten minste in de buurt komen van het oorspronkelijke aankoopbedrag, gezien dit nodig is om een passende vervanging te kunnen aanschaffen.

Deze klacht heeft ook een grote impact gehad op onze tijd, energie en woongenot. Doordat de klacht al meer dan 1 jaar loopt en we hier ondertussen tientallen uren tijd in hebben moeten steken, naast het feit dat we iedere dag geconfronteerd worden met de vloer met de aangegeven klachten in een volledig verbouwd huis wat wel een smet is op de verbouwing. Ik hoop dat hier in de beslissing ook rekening gehouden mee kan worden.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Na bezoek van vertegenwoordiger met reinigingsmiddelen welke niet gewenste resultaat opleverde, is de producent langs geweest, er zijn vloerdelen onderzocht en getest, zie rapportages. Ook daar is uitgekomen wat wij al vermoeden en uitgesproken hebben naar de klant dat de ontstane glansgraad is gekomen na het leveren en plaatsen van de vloer. De klachten zijn ontstaan/gemeld circa 15 maanden na het leveren en plaatsen van de vloer, daarnaast ligt er een vloerkleed op de vloer waaronder de vloer nog de gewenste matte uitstraling heeft. Dus voor ons zeer duidelijk dat de oorzaak van de klacht door externe factoren is ontstaan en niet door een gebrek aan het product.”

Deskundigenrapport

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

“De klachten hebben afgezien van de warmtegeleiding, dezelfde oorzaak; namelijk de laminaatvloer heeft overduidelijk stapellagen van was/zeepstoffen bovenop. Dit is aantoonbaar omdat onder het kleed de vloer identiek is aan de vloer eromheen, afgezien van de extreme glans en de verkleurde V-groeven.

Waardoor komen de residuen op het laminaat: door reiniging- en/of aangebrachte waslagen. Waslagen zijn in principe niet toegestaan op laminaatvloeren, echter zijn er diverse huishoudmerken die weldegelijk producten verkopen die een waslaag op een laminaatvloer kunnen aanbrengen. Daar laminaat een niet-poreus product is, zouden dit soort waslagen niet in het product kunnen trekken (zoals bij bijvoorbeeld bij hout), maar er bovenop komen te liggen. Door herhaaldelijk dit soort waslagen aan te brengen, zal een laminaatvloer steeds meer gaan glanzen en vettig worden, waardoor vuil gemakkelijk kan hechten. Door het periodiek aanbrengen van waslagen, ontstaan stapellagen die steeds over de vorige vervuilde laag komt.

Tevens van groot belang is dat een laminaatvloer met V-groeven niet dezelfde bescherming heeft in de V-groeven als aan de bovenzijde: de V-groeven hebben wel een bepaalde mate van poreusheid.

In deze kwestie is door de consument aangegeven dat er geen sprake is geweest van het aanbrengen van waslagen, al was het alleen maar omdat zij überhaupt geen glanzende vloer wensen.

Deskundige heeft vanuit het dossier en vanuit de informatie tijdens het bezoek, begrepen dat er met diverse onderhoudsmiddelen van het merk [naam merk] is gewerkt. Zowel door hen met het meegekregen reinigingsmiddel, als wel door de fabrikant en een extern ingeschakeld schoonmaak-bedrijf. Deskundige is bekend met de onderhoudsmiddelen van [naam merk].

Het oorspronkelijk gebruikte onderhoudsmiddel was: [naam onderhoudsmiddel]. Het technisch merkblad van deze reiniger geeft aan dat het géén residu achterlaat, tevens is het snel droog door een alcohol toevoeging. Wel staat expliciet beschreven dat vochtgevoelige vloeren alleen klamvochtig dweilen; dit wil zeggen met een zo goed als droge dweil. Een ander advies is om met 2 emmers te werken, 1 met het reinigingsmiddel, 1 met schoon water: de reden hiervoor is dat een consument dan steeds de dweil kan uitspoelen in het schone water.

Nadat de consument klachten heeft geuit, is er door de ondernemer/fabrikant een ander onderhoudsmiddel aangeboden, te weten een onderhoudsset met de [naam reiniger], en de [naam onderhoudsmiddel]. De basisreiniger is een agressieve reiniger die eventuele waslagen kan verwijderen. Echter is het bij deze reiniger erg oppassen met een laminaatvloer: de agressieve oplosmiddelen mogen pertinent niet in naden/kieren komen. De [naam onderhoudsmiddel] is nog agressiever en deze mag ook zeker niet in naden/kieren komen.

Omdat de vloer niet verbeterde, heeft de ondernemer de vloer bij de consument plaatselijk met een stoomreiniger proberen te reinigen: dit gaf wel enige verbetering maar niet afdoende. Ook heeft de fabrikant de vloer met de [naam onderhoudsmiddelen] behandeld, maar ook dit gaf geen resultaat. Door de fabrikant is een extern schoonmaakbedrijf ingeschakeld die een gedeelte van de vloer heeft gereinigd: dit heeft vochtschade veroorzaakt. Ergens in deze periode is de vloer ook gereinigd met onverdunde basisreiniger: aanbrengen en even laten inwerken. De laatste handeling is bij een laminaatvloer zeer risicovol, daar het niet in de naden (V-groeven) mag komen en in deze kwestie sprake is van een visgraatpatroon: heel veel V-groeven. Dit betekent dat men de visgraatvloer niet kan dweilen, maar dat ieder plankje afzonderlijk behandeld moet worden, wat niet zodanig is gedaan en ook eigenlijk niet uitvoerbaar is.

Kijkend naar de klachten van de consument: door het ontstaan van stapellagen is de structuur die in de toplaag is aangebracht als het ware iets uitgevuld, waardoor het lijkt alsof de structuur eraf is gesleten. De extreme glans heeft ook als oorzaak de stapellagen. De betwiste duurzaamheid heeft ook te maken met het idee dat er slijtage is, maar dit komt dus door de stapellagen. De vochtgevoeligheid en verkleuring van de V-groeven is een gevolg van de reinigings-acties die hebben plaatsgevonden aan de vloer: de V-groeven zijn zodanig gereinigd dat de bescherm laag weg is en vuil is gaan hechten. De kwetsbaarheid met krassen is door deskundige niet waargenomen, maar een laminaatvloer met residuen laat in de praktijk vaak krasjes zien, die eigenlijk alleen maar in de residuen zelf zitten.

Dan heeft de consument klachten geuit omtrent de warmtegeleiding, dit is geen zaak die aan het laminaat en/of de ondervloer is te wijten; deze zijn technisch gezien uitermate geschikt om op vloerverwarming te plaatsen. De verminderde warmte die de consument ervaart zal naar alle waarschijnlijkheid te maken hebben met de plavuizenvloer die er nog tussen zit.

Conclusie van het onderzoek is dat er residuen van reinigingsmiddelen op de laminaatvloer zitten, die ervoor hebben gezorgd dat er bij iedere reinigingsbeurt stapellagen zijn ontstaan. Deze stapellagen veroorzaken extreme glans én kwetsbaarheid in de zin van het hechten van vuil. De reinigings-acties die door alle partijen zijn uitgevoerd hebben de klachten eerder verergerd dan verbeterd, met als meest schadelijke actie het veroorzaken van vochtschade aan de laminaatvloer door het schoonmaakbedrijf.

Welke reinigingsmiddelen of reinigings-acties het meest schadelijk zijn geweest, is achteraf niet meer door deskundige te bepalen."

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 9 mei 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. Partijen hebben hier geen contra-expertises meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Op basis van het deskundigenrapport stelt de bindend adviseur vast dat de problemen, behoudens wat betreft de warmtegeleiding, worden veroorzaakt door zogenoemde 'stapellagen' van zeepstoffen. Hiermee is aannemelijk dat de gebreken in de eerste plaats zijn veroorzaakt door het onderhoud dat de consument heeft gepleegd.
3. Voor zover de consument aanvoert dat hij het onderhoud op correcte wijze en volgens advies heeft uitgevoerd, wordt hij hierin niet gevolgd. Hierbij is het volgende van belang. De stapellagen zijn, nadat de vloer is gelegd, in de loop van de tijd ontstaan door de zeepstoffen. Het deskundigenrapport laat niet zien dat het materiaal dat voor het leggen van deze vloer is gebruikt, niet in orde is. Bovendien heeft de fabrikant eerder al onderzoek uitgevoerd waaruit geen productfout is gebleken. In dit licht bezien is de enkele stelling van de consument dat hij het onderhoud conform advies heeft uitgevoerd, onvoldoende om tot de conclusie te komen dat de stapellagen niet aan de wijze van onderhoud zijn te wijten.
4. Voor zover de consument aanvoert dat hij op grond van mededelingen van de ondernemer andere verwachtingen mocht hebben met betrekking tot de eigenschappen van de vloer, wordt overwogen dat, nog daargelaten in hoeverre deze mededelingen zijn komen vast te staan, deze geen betrekking hebben op de wijze van onderhoud.
5. Voor zover de consument aanvoert dat de reinigingswerkzaamheden de schade hebben verergerd, stelt de bindend adviseur hem in het gelijk. Uit het deskundigenrapport kan worden opgemaakt dat de reinigingswerkzaamheden van alle partijen hebben bijgedragen aan het verergeren van de problemen. Dit geldt dus ook voor de reinigingswerkzaamheden van de ondernemer. De ondernemer kan naar het oordeel van de bindend adviseur echter alleen verantwoordelijk worden gehouden voor de door hemzelf uitgevoerde reinigingswerkzaamheden en dus niet voor de door andere partijen uitgevoerde werkzaamheden. De consument heeft onvoldoende gesteld om tot een andere conclusie te komen. De bindend adviseur zal de ondernemer – oordelend naar redelijkheid en billijkheid en in aanmerking genomen dat de problemen in de eerste plaats zijn ontstaan door het onderhoud van de consument en dat de ondernemer slechts één van de partijen is die heeft bijgedragen aan het verergeren van de problemen – veroordelen tot betaling van een schadevergoeding van € 500,-.
6. Wat betreft de warmtegeleiding wordt overwogen dat de bindend adviseur op basis van de stukken niet kan vaststellen dat deze niet in orde is. Bovendien zijn de gestelde problemen met de warmtegeleiding niet te wijten aan de vloer die de ondernemer heeft geleverd en gelegd, zo volgt uit het deskundigenrapport.
7. Wat partijen verder hebben aangevoerd leidt niet tot een ander oordeel.

8. Gelet op het verloop en de uitkomst van de procedure dient de ondernemer een gedeelte van de kosten van behandeling die de consument heeft gemaakt te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 100,-.
9. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 2 weken na heden een bedrag van € 600,- (€ 500,- + € 100,-) aan de consument.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 juli 2025,