

Ondernemer waarschuwt niet voor rubbermigratie op PVC-vloer, klacht gegrond

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De Stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de 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: 30 september 2023.

Inhoud overeenkomst: Koop PVC-vloer inclusief plaatsing, totaalprijs: € 6.247,94

De levering vond plaats op 6 januari 2024.

De klacht is op 11 juni 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt voor zover relevant als volgt:

'De eigenschappen van de gekochte vloer. Er is aan het licht gekomen dat het rubber van de banden van de kinderwagen reageert met de PVC-vloer, waardoor er ontsierende vlekken ontstaan op de vloer. Dit verschijnsel heet naar verluidt 'rubbermigratie'. Cliënt is hierover niet van tevoren geïnformeerd.

(...)

Cliënt had rubbermigratie niet hoeven verwachten en heeft derhalve recht op kosteloos herstel. Bovendien brengt het voorstel van de wederpartij de mogelijkheid met zich mee dat er sprake zal zijn van kleur- en hoogteverschil.'

De consument eist:

'Kosteloze vervanging van de gehele vloer, om een kleur- en hoogteverschil te voorkomen.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt voor zover relevant als volgt:

'Wij hebben de klacht afgewezen omdat de aanwezige vlekken in de gereclameerde pvc-vloer niet te wijten zijn aan productgebreken, maar zijn veroorzaakt door externe factoren (zgn.

leefsporen/migratie). Migratie is een verkleuring die ontstaat als gevolg van een chemische reactie tussen twee verschillende soorten materialen, meestal veroorzaakt door weekmakers in bijvoorbeeld wieltjes/banden/matten. Technisch gezien is het product naar onze mening goed en is hier geen sprake van een fabricage- en/of applicatiefout. De klacht is esthetisch en doet niks af van de levensduur van het product. Kortom, wij hebben op het product geen kwaliteitsafwijkingen geconstateerd die een vergoeding of vervanging zouden rechtvaardigen.

Op aangeleverde foto's is goed te zien dat de pvc-vloer op aanzienlijk veel plekken is verkleurd. Zij hebben er bij het zien van de eerste vlekken niet voor gekozen om ons te contacteren voor advies, maar om de kinderwagen zonder enige vorm van bescherming steeds weer op dezelfde plek in huis te plaatsen. Met nog meer vlekken als gevolg..

(...)

Wij hebben vanuit coulance aangeboden om een deel van de dryback pvc-vloer te vervangen tegen een gereduceerd tarief. Het tarief is afhankelijk van de werkzaamheden die eerst geïnventariseerd moeten worden door onze stoffeerder. Wij hebben hierbij wel aangegeven dat het geheel op eigen risico van consument zal geschieden. Er kan namelijk een klein kleur- of glansverschil ontstaan tussen de nieuwe en de oude pvc-stroken. Dit kunnen we tijdens de inventarisatie wel beoordelen door de nieuwe stroken op de huidige pvc-vloer te leggen. Daarnaast kan er iets hoogteverschil tussen de bestaande en nieuwe pvc-stroken ontstaan, maar dat kunnen we pas beoordelen als we de huidige pvc-stroken eruit hebben gehaald. Dan kan onze stoffeerder zien of de laag egaline hersteld dient te worden.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De (gemachtigde van de) consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer onder meer het volgende naar voren gebracht:

'Er bestaat geen meningsverschil over de vraag wat de oorzaak is van de vlekken. Het is echter van belang dat dit blijkaar een eigenschap was van het product, terwijl cliënt er van tevoren niet op gewezen werd door [de ondernemer]. Cliënt had dit verschijnsel ten tijde van het sluiten van de overeenkomst niet hoeven verwachten. Ook speelt esthetiek wel degelijk een rol voor consumenten bij de keuze voor een dergelijk product. [De ondernemer] heeft cliënt ten tijde van het sluiten van de overeenkomst op geen enkele manier op de hoogte gesteld van de mogelijkheid van dit verschijnsel. Er valt dan ook geen andere conclusie te trekken dan dat het gekochte niet aan de overeenkomst beantwoordt. Verder zij opgemerkt dat cliënt de vlekken bij [de ondernemer] heeft gemeld zodra deze zichtbaar werden. Wat betreft het gebruik van de vloer door cliënt, het is bepaald niet ongebruikelijk dat jonge gezinnen hun kindwagen binnenshuis neerzetten. En zodra cliënt van de handelaar vernam wat de oorzaak was van de vlekken, heeft hij de kindwagen niet meer op de vloer neergezet. Cliënt komt dan ook vorderingen op grond van non-conformiteit toe, waaraan [de ondernemer] helaas geen medewerking wil verlenen.'

Reactie ondernemer op reactie consument

De ondernemer heeft op voornoemde reactie van de consument onder meer nog het volgende naar voren gebracht:

'De [gemachtigde van de consument] geeft aan dat wij consument had moeten informeren over dergelijke eigenschappen van een product. Echter, wij kunnen op voorhand niet alle mogelijke scenario's benoemen aangezien dit afhankelijk is heel veel verschillende factoren. Lang niet alle materialen veroorzaken migratie, dat ligt aan de hoeveelheid weekmakers die in een product zijn verwerkt. En dat is niet eenduidig te benoemen of te achterhalen. Nogmaals, de verkleuring heeft niks te maken met productgebreken, maar is ontstaan door het contact met de wielen van de kindwagen waar waarschijnlijk veel weekmakers in zijn verwerkt. De informatieplicht ligt in dit geval logischerwijs bij de fabrikant van de kindwagen. Maar wellicht gaan zij er gemakshalve vanuit dat de kindwagen enkel buitens huis wordt gebruikt. Het kan best zo zijn dat een andere kindwagen of andere wielen geen schade zouden hebben veroorzaakt. Daar is geen pijn op te trekken.'

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Het algemene beeld van de vloer is goed. De vloer is netjes gelegd en goed onderhouden. Er zijn krasjes en lichte gebruikssporen zichtbaar. Dit is inherent aan een PVC-vloer. Krasjes op de vloer kunnen ontstaan door onder andere zandkorrels onder schoenen of viltjes onder de stoelpoten. Daarnaast kunnen er ook krasjes en/ of gebruikssporen ontstaan door met een niet glad oppervlak over de vloer te schuiven. Zoals eerder aangegeven is dit te zien op de vloer, maar mijn inziens is dit normaal bij een PVC-vloer.

Ik heb geconstateerd dat er rubbermigratie zichtbaar is op de vloer. Dit heb ik geconstateerd vanwege de donkere/ gelige verkleuringen/ vlekken op de vloer. Deze verkleuring ontstaat doordat de weekmakers in het rubber reageren op het materiaal van de PVC-vloer. Weekmakers zijn noodzakelijk in rubber, omdat dit het materiaal flexibel maakt en houdt.

De verkleuringen door rubbermigratie zijn permanent en kunnen niet meer uit de PVC-vloer worden verwijderd. Warmte van bijvoorbeeld direct zonlicht kunnen het proces versnellen.

Daarnaast kan dit ervoor zorgen dat de vlek verbleekt/ vergeelt.

Mijn inziens is onmiskenbaar sprake van rubbermigratie. De consument heeft al eerder aangegeven de kindwagen binnen wordt gebruikt/ gestald. Ik heb geconstateerd, door middel van de breedte en de contactpunten, dat de vlekken dezelfde maat hebben als de wielen van de kindwagens.'

De ernst van de klachten wordt door de deskundige als 'gering' gekwalificeerd met de volgende toelichting:

'De klachten zijn gering, omdat de klachten ten opzichte van de grootte van de vloer en de kleur van de vloer wel zichtbaar zijn, maar niet ernstig.

In de woonkamer zijn de migratieplekken minder goed te zien dan in de hal. In de hal komt weinig zonlicht binnen. Het zonlicht bleekt de donkere plekken en maakt deze minder zichtbaar. Verdwijnen doen ze niet maar er is sprake van verbleking/ vergeling waardoor ze minder opvallen.'

Herstel is volgens de deskundige mogelijk door de aangetaste stroken te vervangen door nieuwe stroken *'maar er is een risico op kleur- en glansverschillen. Een ander risico is het slopen en verwijderen van de 'oude' lijmlaag. Dit zal zorgvuldig dienen te gebeuren om (kleine) hoogteverschillen te voorkomen.'* De herstelkosten worden door de deskundige begroot op ca. € 1.000,-- inclusief btw.

Reactie consument op deskundigenrapportage

De (gemachtigde van de) consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende geschreven:

'De bevindingen van de deskundige bevestigen dat cliënt dit gebrek niet hoeft te accepteren. Dit werd tijdens het bezoek van de deskundige al duidelijk. Aangezien [de ondernemer] ook aanwezig was tijdens het onderzoek heeft cliënt voorgesteld om de zaak voor € 650,00 te schikken. [De ondernemer] heeft dat voorstel afgewezen. Nu blijkt uit het rapport dat de geschatte kosten voor vervanging € 1.000,00 bedragen.

Omdat vervanging van de getroffen onderdelen volgens de deskundige het risico van kleurverschillen en oneffenheden met zich meebrengt, is het ten eerste de vraag of dat tot een beter resultaat zal leiden dan de huidige situatie. Het lijkt er namelijk op dat gedeeltelijke vervanging ervoor zal zorgen dat het ene probleem wordt ingewisseld voor het andere. Cliënt blijft dan ook van mening dat een financiële afwikkeling de beste oplossing is in dit geval.'

Reactie ondernemer op deskundigenrapportage en reactie consument

De ondernemer heeft als laatste nog het volgende naar voren gebracht:

'Wij hebben kennis genomen van de reactie van consument (...) n.a.v. het deskundigenrapport. Wij verwonderen ons over de uitspraak dat de bevindingen van de deskundige bevestigen dat cliënt dit gebrek niet hoeft te accepteren. En dat het tijdens het bezoek van de deskundige al duidelijk werd. Waaruit blijkt dit? Hier is ons niks van bekend.

Wij waren inderdaad aanwezig tijdens het onderzoek, maar cliënt heeft niet voorgesteld om de zaak voor € 650,00 te schikken. Dit ging namelijk om een bedrag van € 1.000,-. Wij hebben dat voorstel afgewezen. Voor een onderbouwing hiervan verwijzen wij u graag naar de inhoud van ons reactieformulier en het schrijven met dagtekening 4 februari 2025.'

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur overweegt als volgt. Tussen de partijen is niet in geschil dat de vlekken in kwestie het gevolg zijn van rubbermigratie zoals (ook) omschreven door de deskundige. De kern van het geschil betreft de vraag wie verantwoordelijkheid draagt voor dit probleem. De (gemachtigde van de) consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument het ontstaan van deze vlekken niet behoefde te verwachten, terwijl de ondernemer meent dat er geen sprake is van een productgebrek omdat er geen sprake is van een fabricage- en/of applicatiefout en dat de klacht (zuiver) esthetisch van aard is. Daarbij heeft de ondernemer gesteld dat hij niet alle mogelijke scenario's kan benoemen en dat de informatieplicht bij de fabrikant van de kinderwagen ligt.

2. Wat betreft het eerste argument van de ondernemer overweegt de bindend adviseur dat dit geen hout snijdt omdat ook het aanzien van een product behoort tot de (specifieke) eigenschappen die al dan niet verwacht mogen worden in het kader van de vraag of een product voldoet aan het conformiteitsvereiste zoals dat voortvloeit uit artikel 17 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, alsmede artikel 15 van de CBW-erkend algemene voorwaarden. De vraag die dan resteert is of het feit dat er rubbermigratie kan optreden bij deze vloer iets is waar de consument rekening mee moest houden, of althans dat het feit dat dit kon gebeuren voor zijn rekening/risico is. Uit de stellingen van de ondernemer volgt dat rubbermigratie niet alleen bij wieltjes van kinderwagens kan optreden, maar ook bij andere dingen zoals matten.

Ook de deskundige beschrijft het fenomeen in algemene termen (namelijk rubbermigratie als gevolg van weekmakers in het rubber). Er moet daarom vanuit gegaan worden dat de mogelijkheid van rubbermigratie een (specifieke) eigenschap van het PVC betreft.

De stelling van de ondernemer dat de fabrikant van de kinderwagen een informatieplicht zou hebben hieromtrent gaat niet op in die zin dat, ook indien aangenomen zou moeten worden dat de fabrikant van de kinderwagen er goed aan zou doen (of zelfs verplicht zou zijn) de gebruiker te waarschuwen voor mogelijke rubbermigratie, dit de ondernemer niet ontslaat van zijn eigen verantwoordelijkheid in deze. Niet valt in te zien waarom de ondernemer zelf niet de consument had moeten en kunnen waarschuwen voor dit kennelijke probleem dat zou kunnen ontstaan bij normaal gebruik van de vloer. De bindend adviseur volgt de consument wat dat betreft nog in zijn stelling dat het naar binnen rijden van kinderwagens niet buiten het normale gebruik van een vloer geacht moet worden te liggen. Dit nog los van het feit dat het probleem van rubbermigratie zich niet uitsluitend voordoet bij kinderwagens.

3. De klacht moet op grond van het voorgaande gegrond verklaard worden. De vraag is vervolgens wat de consequenties hiervan moeten zijn. Op grond van artikel 15 van de CBW-erkend algemene voorwaarden heeft in geval van non-conformiteit de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering. De consument heeft aanvankelijk vervanging van de vloer gevorderd, maar heeft tijdens/na het deskundigenbezoek gesteld dat een financiële afwikkeling de beste oplossing is. De bindend adviseur is, gezien de deskundigenrapportage waaruit volgt dat de ernst van de klacht gering is, van oordeel dat een prijsvermindering inderdaad op zijn plaats is. Aan reparatie kleven risico's en vervanging of ontbinding staat niet in verhouding tot de ernst van de klacht. De ondernemer heeft niet gesteld dat en waarom (kosteloos) herstel meer gerechtvaardigd zou zijn dan prijsvermindering en overigens geen verweer gevoerd tegen de hoogte van de door de consument (uiteindelijk) voorgestelde prijsvermindering van € 650,--. Dit bedrag komt de bindend adviseur ook overigens niet onredelijk voor en zal als prijsvermindering worden toegewezen als een door de ondernemer aan de consument (terug) te betalen bedrag. De ondernemer zal tevens het door de consument betaald klachtengeld aan de consument dienen te vergoeden en de eigen kosten van behandeling van de zaak dienen te betalen aan de Stichting.

4. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- aan de consument komt een vergoeding toe wegens prijsvermindering. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 650,--;
- de ondernemer vergoedt 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 16 juli 2025,