

Meerdere klachten aan PVC-vloer en laminaatvloer gegrond verklaard

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: 9 januari 2023.

Inhoud overeenkomst: Levering PVC en laminaat inclusief leggen, voorinspectie en transport.

Totaalprijs: € 7.506,02

De oorspronkelijke leveringsdatum was 23 maart 2023.

De klacht is op 12 mei 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

T.a.v. de PVC-vloer op de begane grond:

- *Vloer is niet recht gelegd, verschillende hoogtes waarneembaar. Zeker nu de plinten gemonteerd zijn zie je grote verschillen ontstaan;*
- *Overgangen PVC- tegelvloer zouden vlak aangebracht worden wat niet is gebeurd. Hierover is uitvoerig contact geweest tussen de aannemer en vloerenlegger van [de ondernemer];*
- *Stukjes PVC die er ingelijmd zijn waar eigenlijk gewoon een nieuwe plank voor gebruikt zou moeten worden;*
- *Legfouten van de PVC-vloer:*
 - *Verkeerde kant begonnen met leggen waardoor er 1 dunne reep van PVC overblijft die midden in de loop zit;*
 - *PVC-vloer die door veelvuldig verwarmen tijdens diverse reparatiepogingen thermisch vervormd is (gescheurd);*
 - *er zit geen legverband in de PVC-vloer;*
 - *de aansluiting van de PVC-vloer tegen de schuifpui aan is niet correct afgewerkt.*

T.a.v. laminaat op de 1e verdieping:

- *Plinten niet goed gemonteerd;*
- *Laminaat te ruim uitgezaagd waardoor de ondervloer zichtbaar is;*
- *Laminaat waar al stukjes laminaat uit is op de hoeken van de laminaat planken;*
- *Laminaat planken die omhoog komen;*
- *Laminaat planken die los zitten omdat de groef al kapot is geslagen tijdens montage;*
- *Plekken waar het lijkt dat er geen ondervloer zit;*
- *Overgangen naar de andere ruimtes die omhoog beginnen te kruipen.'*

De consument eist:

'Primair wenst cliënt ontbinding van de overeenkomst aangezien de ondernemer de genoemde gebreken niet binnen een redelijk gegeven termijn heeft hersteld. In dit geval dient de ondernemer de vloer te verwijderen en de woning terug te brengen in de staat waarin deze zich bevond voor de plaatsing van de vloer en plinten. Tevens dient de ondernemer het betaalde aankoopbedrag terug te betalen aan cliënt. De bijkomende kosten voor het opslaan van de meubels komen in dit geval tevens voor rekening van de ondernemer. Secundair (de bindend adviseur verstaat: subsidiair) wenst cliënt herstel van alle genoemde gebreken. Op het moment dat er bijkomende schade ontstaat door het herstellen van vloeren en plinten, dan dient deze te worden vergoed door de ondernemer.'

Standpunt ondernemer

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

'Egaliseren kan uw ondergrond niet vlak maar glad maken. De egaline zal de glooiing van uw ondergrond volgen en kan hoogteverschillen niet elimineren. Standaard egaline laag zoals in deze overeenkomst is 1-3 millimeter.

(...)

Begane grond gaat omtrent het ophogen van de basisvloer en dat doen wij niet. Wij willen een pvc paneel vervangen maar willen eerst dat duidelijk is dat wij niet verantwoordelijk zijn voor het ophogen van de basisvloer. Etage vloer (laminaat) hebben wij voorgesteld te herstellen. Maar omdat de huidige legger niet meer voor ons werkt willen wij eerst een vervangende legger laten kijken om te kunnen inschatten hoeveel werk en materiaal hij nodig heeft.

(...)

Zoals eerder al benoemd willen wij een pvc paneel vervangen en een inspectie doen om de etage vloer op te lossen.

(...)

Klant wilt de begane grond opgehoogd hebben maar dat soort werkzaamheden doen wij niet. Wij egaliseren de vloer om plakbaar te maken.'

Bij de vraag wat de wens is van de ondernemer voor een oplossing van het geschil heeft de ondernemer het volgende ingevuld:

'Dat wij de mogelijkheid krijgen door middel van een inspectie alvorens wij kunnen oplossen. Het probleem is alleen doordat het zo lang duurt we in problemen komen met betrekking tot batch verschillen of überhaupt het nog beschikbaar hebben van materialen. Daarmee wordt er niet schade beperkend gewerkt en kan dit zorgen voor hogere kosten waar wij geen verantwoordelijkheid voor willen nemen.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De gemachtigde van de consument heeft gereageerd op het standpunt van de ondernemer met een brief van 26 augustus 2024. In deze brief staat onder meer het volgende:

'Hierbij wil ik nogmaals vermelden dat de ondernemer zelf een expertise heeft laten uitvoeren waarna er een rapport is opgesteld. In dit rapport is vastgesteld welke klachten cliënt heeft en hoe deze kunnen worden verholpen. Naar aanleiding hiervan heeft de ondernemer het volgende aangeboden als oplossing:

'Wij willen in overleg met een passende legger in combinatie met de klant een datum plannen. Daarop passen wij de levering van 2 pakken laminaat en 1 rol ondervloer aan. De werkzaamheden aan de bovenverdieping zijn naar verwachting 1 dag. De werkzaamheden beneden is de strook vervangen bij de overgang naar de keuken. Als de werkzaamheden boven meevallen kan dit dezelfde dag nog gedaan worden. Anders zal hier een extra dag voor gepland moeten worden'.

Hierbij gaat de ondernemer voorbij aan de problemen met de PVC vloer. Aangezien de ondernemer eerder al een expertise heeft laten uitvoeren vond cliënt het niet van toegevoegde waarde om nogmaals een legger een inspectie uit te laten voeren. Meermaals is er namens cliënt verzocht om het rapport mee te sturen zodat cliënt kan beoordelen of de bovengenoemde punten afdoende zijn om de gebreken te herstellen. Medewerking hieraan is echter uitgebleven.

Cliënt heeft inmiddels terugkoppeling ontvangen van degene die de vloer van cliënt namens de ondernemer heeft beoordeeld. De expertise uitgevoerd door [naam expert]. Tijdens het bezoek bij cliënt is er al het volgende medegedeeld: de vloer beneden is niet te repareren, moet eruit en opnieuw gelegd worden en de vloer boven voldoet op plaatsen niet en moet gedeeltelijk vervangen worden. Dit heeft hij via mail aan de ondernemer doorgegeven.

In de bijlage vindt u nogmaals de bevindingen van [naam expert]. Deze is zeer helder voor wat betreft de vloer boven en beneden. Het advies is vervangen van PVC vloer met alle voorbereidende werkzaamheden en reparatie van het laminaat. De ondernemer heeft deze informatie gedurende de communicatie achtergehouden en hiermee komt vast te staan dat de aangeboden oplossing van de ondernemer niet correct is.

Hieruit concludeert cliënt dat de ondernemer doelbewust essentiële informatie over de staat van de vloeren, achterwege heeft gehouden.

Hierbij heeft de ondernemer niet voldaan aan de waarheidsplicht ex. artikel 21 Rv op basis waarvan partijen verplicht zijn alle feiten volledig en naar waarheid aan te voeren.

Nu er diverse pogingen zijn geweest om tot een oplossing te komen en de ondernemer hiertoe de mogelijkheid heeft gehad wenst cliënt om de overeenkomst te ontbinden (artikel 6:265 BW) zoals al eerder aangegeven. De ondernemer heeft door het achterhouden van informatie het proces vertraagd. Bij ontbinding van de overeenkomst dient de vloer te worden verwijderd en teruggebracht te worden in de oude staat. Eventuele schade die hierbij ontstaat komt voor rekening van de ondernemer.'

In de bijgevoegde e-mail van [naam expert] van 15 september 2023 staat het volgende:

'Vandaag de schade bekeken bij [de consument].

Bovenverdieping laminaat:

1 beschadigde plank midden in kamer

Op verschillende plaatsen (slaapkamer en gang) klikverbinding stuk, laminaat indrukbaar, waarschijnlijk ligt er op die gedeeltes geen ondervloer.

Herstel: 2 pakken laminaat, 1 rol onderfolie en 8 werkuren.

Onder verdieping plak pvc :

Op 1 gedeelte zou ik het kunnen herstellen (overgang bij keuken) Maar heel eerlijk gezegd zou ik er niet eens aan beginnen momenteel.

Het makkelijkste is denk ik om de expert erbij te halen, hoogte verschil zit op 9 millimeter, zo ook bij de plinten te zien. Er is te dun geëgaliseerd. Om alles überhaupt mooi te krijgen zou ik zeggen, eruit halen, opschuren, egaliseren, weer opschuren en dan opnieuw plakken. Graag hoor ik van je (eventueel voor laminaat eerste week oktober nog een gaatje vrij).'

Reactie ondernemer op reactie consument

De ondernemer heeft niet gereageerd op voornoemde reactie van de (gemachtigde van de) consument.

Deskundigenrapportage

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

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

Beoordeling : betreft eerste verdieping laminaat vloer

Technisch gezien zijn de problemen die de consument voor de boven verdieping (laminaat) aangeeft op te lossen. Daar is de ondernemer het ook mee eens.

Eerste verdieping. Betreft de laminaat vloer klacht.

> Platte lijsten zijn niet netjes in verstek gezaagd, te veel ruimte om de deurstijlen gehouden.

Esthetisch is dit niet correct.

> Ook onder de trap, is één laminaat deel gelegd wat niet juist is ingezaagd. Er zit teveel ruimte tussen de vloer en het trapdeel waardoor de ondervloer zichtbaar is. Ook dit is niet afgewerkt zoals verwacht mag worden.

> Op één laminaat rij op de master slaapkamer zit beweging. Hier zijn 3 planken die niet meer in de klik zitten en daardoor los zitten en zijn gaan bewegen.

Dit kan diverse oorzaken hebben; bij het leggen kan de klik kapot geslagen of teveel spanning door vocht vanuit de badkamer die aansluitend aan deze vloer zit. Aan de andere zijde staat een kast waardoor er minder of geen werking van de vloer plaats kan vinden. Wat de uiteindelijke oorzaak is, is niet vast te stellen zonder dit gedeelte van de vloer eruit te halen.

Beoordeling: betreft de begane grond: pvc vloer

1. Smalle eindstrook PVC bij overgang naar tegelvloer

Bij inspectie is vastgesteld dat de laatst geplaatste strook PVC, aansluitend op de aangrenzende tegelvloer, een breedte heeft van minder dan 1 centimeter. Deze smalle strook wijkt sterk af van wat in de praktijk als acceptabel wordt beschouwd en resulteert in een visueel onaantrekkelijke afwerking. Daarnaast is een dergelijke smalle strook technisch kwetsbaarder voor loslaten of beschadigen. De plaatsing had door middel van aangepaste uitlijning of een aangepaste startbreedte van de eerste strook voorkomen kunnen worden. Hiermee voldoet de afwerking niet aan de gebruikelijke vakrichtlijnen en esthetische eisen bij PVC-installaties.

2. Onregelmatige zaagsneden bij aansluiting op pui

Bij de aansluiting van de PVC-stroken aan de pui is vastgesteld dat de kopse kanten van de stroken niet overal recht zijn afgesneden. Dit resulteert in een onregelmatige en visueel storende afwerking op een prominente locatie in de ruimte. Een dergelijke aansluiting vereist een rechte, nauwkeurige zaagsnede voor een esthetisch en technisch verantwoorde afwerking. De huidige uitvoering voldoet niet aan de vaktechnische eisen die gelden voor het plaatsen van PVC-stroken tegen een vaste pui.

3. Hoogteverschil tussen plint en vloer

Bij controle van de geplaatste plinten is geconstateerd dat de afstand tussen de onderzijde van de plint en de vloer varieert van 3,8 millimeter tot 6,3 millimeter. Aangezien de vloer op dit traject geëgaliseerd is, wijst dit op een onvoldoende vlakke ondergrond of onjuiste egalisatie. De plint sluit enkel in het midden aan op de vloer, wat een verloop van circa 2,5 millimeter aantoon.

De vlakheid van een geëgaliseerde ondervloer ten behoeve van een verlijmde PVC-vloer dient te voldoen aan een maximaal toelaatbare afwijking van 2 à 3 millimeter per 2 strekkende meter, conform de volgende normen en richtlijnen

- DIN 18202: Duitse norm voor vlakheidstoleranties van bouwconstructies. Deze wordt in de vloerenbranche vaak als referentie gehanteerd voor maximale afwijkingen.
- Verwerkingsvoorschriften van PVC-fabrikanten zoals [naam fabrikanten]. Deze hanteren doorgaans een vlakheidseis van maximaal 2 millimeter over 2 meter, of strenger.
- CBW/INretail-richtlijnen: binnen deze brancheorganisatie geldt een richtlijn van maximaal 2 tot 3 millimeter per 2 meter voor geëgaliseerde vloeren bij verlijmde PVC.

4. Hoogteverschil in geëgaliseerde ondervloer

Bij inspectie is op locatie een hoogteverschil van 5,7 millimeter vastgesteld op één plaats in de geëgaliseerde ondervloer. Dit overschrijdt de algemeen aanvaarde toleranties van maximaal 2-3 millimeter per 2 meter voor ondervloeren ten behoeve van verlijmde PVC-vloeren. Daarmee is de ondervloer op dit punt niet conform de gestelde eisen, wat aanleiding geeft tot zichtbare oneffenheden.

5. Stukje losgekomen pvc bij stijlpost woonkamer deur.

Dit deeltje was is losgekomen is waarschijnlijk niet voldoende in het lijmbed aangedrukt of te weinig lijm gebruikt. Dit snel op te lossen met verwijderen en opnieuw inlijmen.

6. Hoogteverloop bij overgang PVC- naar tegelvloer

Bij de overgang tussen de PVC-vloer en de aangrenzende tegelvloer is een hoogteverschil gemeten van 0,86 millimeter aan de ene zijde en 0,3 millimeter aan de andere zijde. Dit duidt op een verloop in de vloer op deze locatie van circa 0,56 millimeter. Hoewel de afwijking op zichzelf gering is, is het verschil over de breedte van de overgang voldoende om visueel waarneembaar te zijn en kan het de esthetiek van de aansluiting negatief beïnvloeden. In hoogwaardige vloerafwerking wordt doorgaans gestreefd naar een vlakke, egale aansluiting tussen verschillende vloerafwerkingen. Dit verloop wijst op een ongelijke vloeropbouw of onnauwkeurigheid bij het egaliseren.

7. Oneffenheid door slag in de ondervloer bij overgang woonkamer–werkkamer

Bij de overgang van de woonkamer naar de werkkamer is een zichtbare, grillig verlopende oneffenheid vastgesteld in de PVC-vloer. Deze vorm wijst niet op een reguliere dilatatievoeg of constructieovergang, maar op een natuurlijke scheurvorming in de ondergrond. Het betreft mogelijk een krimp-scheur in de cementgebonden draagvloer of een spanningsscheur als gevolg van zetting of na beweging van de vloer. Zeker gezien het grillige karakter is het aannemelijk dat de scheur is ontstaan door spontane werking van de ondergrond, mogelijk zelfs ná het aanbrengen van de vloerafwerking. Zonder verwijdering van de PVC is de exacte oorzaak niet met zekerheid vast te stellen, maar het verloop duidt op structurele werking die visueel is doorgedrukt in de PVC-vloer.

8. Afwerking van de vloer rondom de inloop kast in de woonkamer: deze is niet afgekit. Daarnaast is het pvc in de kast niet tot de muren gelegd. Niet wetend wat de afspraken hierover zijn geweest tussen legger en consument kan ik geen oordeel hier verder over geven. Consument heeft enkel gemeld dat dit storend is.'

De ernst van de klachten wordt door de deskundige als 'ernstig' gekwalificeerd.

Herstel is volgens de deskundige als volgt:

'1ste verdieping. Betreft de laminaat vloer klacht. Platte lijsten vervangen rondom kozijnen door ze strakker te zetten tegen kozijnen. 1 plaats onder de trap, verwijderen profiel en opnieuw aanslaan of plank vervangen. 1 laminaat rij op de slaapkamer beweegt, dit zijn 3 planken. Deze verwijderen en opnieuw plaatsen inclusief een deltatatieprofiel tussen overloop en slaapkamer om de spanning uit de vloer te halen.

Betreft pvc op de begane grond: Op basis van bovenstaande bevindingen is de uitvoering van de PVC-vloer op meerdere punten niet conform de gebruikelijke technische en esthetische normen. Herstel of aanpassing is wenselijk om te voldoen aan de eisen die aan een professionele vloerafwerking worden gesteld. Gezien de aard en omvang van de geconstateerde gebreken wordt geadviseerd om de volledige PVC-vloer te verwijderen, de ondergrond grondig te inspecteren en opnieuw te egaliseren volgens de geldende vlakheidstoleranties. Vervolgens kan een nieuwe PVC-vloer worden aangebracht met inachtneming van juiste maatvoering, aansluitdetails en verwerkingsvoorschriften.'

Wat betreft herstelkosten heeft de deskundige het volgende opgenomen:

'Bovenverdieping herstellen zie punt 5 ca. 5 werkuren à € 65,-. Voor beneden verdieping: kosten egaliseren en nieuwe pvc vloer leggen uitgaande van de gegevens van de ondernemer (bevestiging 9 januari 2023) ca. € 4.400,- prijs gebaseerd op 2025, verwijderen vloer op uur basis + schuren 8 x € 65,- = 520,-. De plinten dienen verwijderd en opnieuw geplaatst te worden (huidige plinten zijn door aannemer geplaatst).'

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage naar voren gebracht, verkort weergegeven, dat hij zich kan vinden in de *'deskundigenrapportage waaruit blijkt dat de klachten ernstig zijn.'*, en concluderend gesteld dat de ondernemer wanprestatie heeft gepleegd en schadevergoeding geclaimd ten bedrage van totaal € 14.393,47 plus wettelijke rente vanaf de datum van ingebrekestelling 15 september 2023, onderbouwd met een kostenoverzicht en verschillende offertes (zoals voor de huur van een vakantiewoning, kosten verhuisbedrijf, vervangen plinten, stucwerk, schilderwerk en behangwerk). In reactie op de reactie van de ondernemer op de deskundigenrapportage heeft de consument onder meer nog naar voren gebracht dat hij constateert dat de ondernemer de klachten blijft bagatelliseren en dat inmiddels ook een offerte ontvangen is van de leverancier van de taatsdeuren en dat het te vorderen schadebedrag is opgelopen tot € 14.917,87.

Reactie ondernemer op deskundigenrapportage en reactie consument

De ondernemer heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende naar voren gebracht.

'Ik lees in het rapport een hoogteverschil terug in de vloer op de begane grond waar de pvc vloer geplaatst is van 5,7 millimeter, is hier een foto van of beeldmateriaal wat dit verschil aanduidt? Verder is de scheurvorming tussen de woonkamer en de zitkamer aannemelijk dat deze vanuit de constructie is ontstaan, hiervoor moet een destructief onderzoek plaatsvinden. Het is namelijk niet aan de oppervlakte waarneembaar wat er aan de onderkant aan de hand is. Verder zijn we het eens dat de laminaatvloer op de 1e verdieping hersteld moet worden.'

In reactie op de nadere reactie van de consument heeft de ondernemer hetzelfde bericht ingezonden. Na hier op gewezen te zijn door de geschilbehandelaar heeft de ondernemer niet meer gereageerd.

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de feiten

1. Uit de overlegde stukken blijkt dat de consument met een e-mail van 12 mei 2023 bij de ondernemer geklaagd heeft over de vloer. Na enige correspondentie over en weer en kennelijke pogingen van de oorspronkelijke legger om de klachten op te lossen heeft de consument te kennen gegeven geen vertrouwen meer te hebben in de oorspronkelijke legger en verzocht om een ander oplossing. Hierna is door de consument [naam expert] ingeschakeld. Op 22 september 2023 heeft de ondernemer aan de consument geschreven dat naar aanleiding van het bezoek van [naam expert] *'wij nog even meer tijd nodig (hebben) om alles te beoordelen. Daar het in eerste instantie een andere oplossing zou zijn. Mijn collega van de technische buitendienst zal zich hierover buigen. Wij hopen dat wij een duidelijk antwoord hebben komende week'*. Met een brief van 29 september 2023 heeft de consument de ondernemer in gebreke gesteld wegens ondeugdelijk werk en daarbij vermeld dat de benoemde waarnemingen en bevindingen ook geconstateerd zijn door [naam expert] *'maar waar wij helaas geen kopie van de rapportage mochten ontvangen'*. Hierna heeft de gemachtigde van de consument met een brief van 19 januari 2024 opnieuw een ingebrekestelling gestuurd en verzocht de vloer te herstellen en de ondernemer op voorhand aansprakelijk gesteld voor schade door de uitvoering van herstelwerkzaamheden.

Uit daarop volgende correspondentie tussen partijen blijkt onder meer dat de ondernemer zich op het standpunt gesteld heeft dat hij niet verantwoordelijk is voor hoogteverschillen en dat hij voorgesteld heeft een andere legger te sturen voor een inspectie. De consument is hiermee niet akkoord gegaan omdat er al een inspectie uitgevoerd was door [naam expert]. De (gemachtigde van de) consument heeft verschillende keren gevraagd om toezending van het rapport van [naam expert]. Met een brief van 24 april 2024 heeft de gemachtigde van de ondernemer het volgende geschreven:

'Het is opmerkelijk dat u stelt dat het niet in het belang van uw cliënte is dat de legger om een voorafgaande bezichtiging verzoekt. Gegeven is dat deze nieuwe legger de situatie niet kent en deze uiteraard eerst wenst te beoordelen.

Wat er ook van zij..., mijn cliënte zal aandringen dat de legger overeenkomstig het eerder opgemaakte verslag van [naam expert] het herstel uitvoert. Het plan van aanpak is daarbij:

'Plan van aanpak voor commissie (consument):

Wij willen in overleg met een passende legger in combinatie met de klant een datum plannen.

Daarop passen wij de levering van 2 pakken laminaat en 1 rol ondervloer aan. De werkzaamheden aan de bovenverdieping zijn naar verwachting 1 dag. De werkzaamheden beneden is de strook vervangen bij de overgang naar de keuken. Als de werkzaamheden boven meevallen kan dit dezelfde dag nog gedaan worden. Anders zal hier een extra dag voor gepland moeten worden.'

De werkzaamheden kunnen worden ingepland binnen een termijn van zes weken, uiteraard in overleg met de klant. Graag verneem ik per kerende het akkoord met dit plan van aanpak zodat zo spoedig als mogelijk de nodige afspraken kunnen worden ingepland.'

De verdere beoordeling.

2. Wat betreft de klachten met betrekking tot het laminaat heeft de ondernemer feitelijk erkend dat deze gegrond zijn. Dit volgt tevens uit de bevindingen van de deskundige. Naar het oordeel van de bindend adviseur komt de gegrondheid van de klachten wat betreft dit onderdeel hiermee vast te staan.

3. Wat betreft de klachten met betrekking tot de PVC-vloer heeft de ondernemer feitelijk alleen inhoudelijk verweer gevoerd wat betreft de hoogteverschillen. De overige door de deskundige vastgestelde gebreken zijn niet wezenlijk weersproken door de ondernemer en treffen daarmee hetzelfde oordeel (in reactie op de deskundigenrapportage heeft de ondernemer alleen nog een opmerking gemaakt over de scheurvorming tussen de woonkamer en de zitkamer, waarover hieronder meer).

4. Wat betreft het hoogteverschil wordt vooropgesteld dat de ondernemer in de eerste plaats gesteld heeft dat egaline de hoogteverschillen niet kan elimineren en dat de standaard egaline laag zoals in deze overeenkomst 1-3 millimeter is. De bindend adviseur stelt hieromtrent vast dat dit niet blijkt uit de overeenkomst zoals overgelegd door de consument. In de door de consument overlegde 'orderbevestiging' staat bij het artikel 'leg-PVC-lijm-egaline' als omschrijving **'LEG PVC LIJM EGALINE Basiskosten voor egaliseren, primeren en het verlijmen van pvc.'** Van een beperking inzake eventuele hoogteverschillen alsmede een laagdikte van 1-3 millimeter is daar geen sprake. Van een beperking wat betreft de aansluiting met andere vloerdelen is evenmin in de orderbevestiging iets te vinden. Dit is relevant in het licht van de niet-weersproken stelling van de consument dat er overleg heeft plaatsgevonden tussen de aannemer en de legger hieromtrent. Voorts heeft de ondernemer gesteld dat eerst duidelijk moet worden dat de ondernemer niet verantwoordelijk is voor het ophogen van de basisvloer. De bindend adviseur overweegt hieromtrent dat van toepassing is artikel 16 van de CBW-erkend algemene voorwaarden waaruit volgt dat de ondernemer niet aansprakelijk is voor schade door oorzaken die hij niet kende of zou moeten kennen, zoals een onvoldoende vlakke ondervloer als deze niet is aangebracht door de ondernemer. Het desbetreffende artikel bepaalt evenwel daarna het volgende: **'De ondernemer meldt voor de start van het werk het onvoldoende vlak zijn dan wel ongeschiktheid van de tussen- of ondervloer aan de afnemer, voor zover dit door de ondernemer naar objectieve maatstaven vast te stellen is;'** Hieruit volgt dat de ondernemer de consument had moeten waarschuwen voor eventuele hoogteproblemen met de vloer. De ondernemer heeft niet gesteld dat dit gebeurd is en in het licht van de niet weersproken stelling van de consument dat dit wel degelijk onderwerp van gesprek geweest is tussen de aannemer en de legger, moet aangenomen worden dat de ondernemer (althans de legger) zonder te waarschuwen het werk begonnen is. De ondernemer heeft de feitelijke bevindingen van de deskundige omtrent de bestaande hoogteverschillen niet betwist.

Met dat laatste komt de gegrondheid van de klachten wat betreft dit onderdeel eveneens vast te staan, alsmede het feit dat de ondernemer aansprakelijk is op grond van artikel 16 van de CBW-erkend algemene voorwaarden voor de gevolgen van het niet waarschuwen.

5. Wat betreft de omvang van de gebreken volgt de bindend adviseur het oordeel van de deskundige dat de PVC vloer-geheel vervangen dient te worden. Dit stemt overeen met het bericht van [naam expert] van 15 september 2023. Uit het voorgaande volgt dat de ondernemer hiervoor verantwoordelijk is. Hoewel ten aanzien van de oneffenheid zoals omschreven in nr. 7 van de deskundigenrapportage niet duidelijk is of de ondernemer hier iets aan had kunnen doen, maakt dat voor dat oordeel geen verschil omdat ook zonder dat aspect toch wel de gehele vloer vervangen had moeten worden. De ondernemer heeft hieromtrent ook niet naar voren gebracht dat dit tot een vermindering van zijn aansprakelijkheid zou moeten leiden. Omdat dit niet causaal is voor de vraag of de vloer vervangen moet worden acht de bindend adviseur dit voor de vraag wat er nu verder moet gebeuren niet relevant.

6. De bindend adviseur volgt de consument voorts in zijn klacht omtrent het niet transparant zijn van de ondernemer inzake het bericht van [naam expert]. De gemachtigde van de ondernemer heeft hieromtrent een onjuiste voorstelling van zaken gegeven door te stellen dat de ondernemer '*zal aandringen dat de legger overeenkomstig het eerder opgemaakte verslag van [naam expert] het herstel uitvoert.*', waarbij vervolgens in het beschreven '*plan van aanpak*' ten aanzien van de PVC-vloer (beneden) alleen gerefereerd wordt aan het vervangen van de strook bij de overgang naar de keuken. Dit terwijl [naam expert] gesteld had dat er te dun geëgaliseerd was en dat, om (kort gezegd) alles mooi te krijgen de vloer eruit gehaald zou moeten worden en opnieuw gelegd. Door dit gebrek aan transparantie is alle vertraging die daarna ontstaan is naar oordeel van de bindend adviseur aan de ondernemer te wijten. Dit is ook mede bepalend voor de ernst van de wanprestatie waar hier sprake van is, zodanig dat de primaire vordering in beginsel voor toewijzing in aanmerking komt omdat de ondernemer niet binnen een redelijke termijn heeft hersteld. Omdat ontbinding in dit stadium op praktische gronden niet voor de hand ligt en bovendien de laminaatvloer nog voor herstel in aanmerking komt (volgens de bevindingen van de deskundige), zal de bindend adviseur de subsidiaire vordering toewijzen. Dat betekent dat de ondernemer de schade die de consument heeft in de vorm van de kosten voor het herstel alsmede bijkomende (gevolgschade) in beginsel dient te vergoeden.

7. Voor de begroting van de desbetreffende schade volgt de bindend adviseur in de eerste plaats de bevindingen van de deskundige. Deze zijn door partijen in beginsel niet weersproken en de bindend adviseur ziet verder geen aanleiding om daarvan af te wijken. Dat betekent dat voor de bovenverdieping (het laminaat) in de eerste plaats $5 \times € 65,- = € 325,-$ begroot moet worden. De consument heeft hierover opgemerkt dat de prijs van plinten vergeten is en heeft daar € 9,50 voor begroot. De bindend adviseur acht het logisch dat dergelijk klein materiaal meegenomen moet worden in de begroting en rond het bedrag voor het laminaat of op € 350,-. Verder heeft de deskundige begroot een bedrag van € 4.400,- voor het leggen van een nieuwe vloer met een bedrag van € 520,- voor het verwijderen van de oude vloer. Daarnaast heeft de deskundige geschreven dat de plinten dienen te worden verwijderd en opnieuw geplaatst. De consument heeft daartoe een offerte overgelegd van € 1.219,22 waarvan de hoogte evenmin betwist is door de ondernemer. Het totaal van deze kosten komt op $(€ 350,- + € 4.400,- + € 520,- + € 1.219,22 =) € 6.489,22$. De deskundige heeft niets gezegd over (de kosten en de noodzaak van) de overige door de consument opgevoerde kosten zoals het opslaan van meubels, stucen, texen en behangen. De bindend adviseur zal deze kosten in beginsel niet toewijzen, omdat hier geen grondslag voor gevonden kan worden in het deskundigenrapport en deze overigens naar oordeel van de bindend adviseur in een te onzeker causaal verband staan met de wanprestatie (waarbij ook rekening gehouden moet worden met een generieke schadebeperkingsplicht). Hetzelfde geldt voor de opgevoerde kosten van tijdsbesteding en verblijf van een midweek in een vakantiewoning. Evenwel valt niet uit te sluiten dat dergelijke kosten in enige mate wel gemaakt zullen moeten worden. De bindend adviseur zal mede met het oog op het feit dat dit traject al lang geduurd heeft en ter finale beëindiging van de zaak in goede justitie een forfaitair bedrag toekennen voor deze overige posten (alsmede de gevorderde wettelijke rente), waarvan overigens het bestaan door de ondernemer niet betwist is. Het totaal van de schade zal afgerond worden op € 8.000,-, hetgeen door de ondernemer aan de consument betaald moet worden ten titel van schadevergoeding voor de geleverde wanprestatie. Het staat de consument daarna vrij de vloer te laten repareren/vervangen op de door hem gewenste wijze. 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.

8. 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 geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 8.000,--;
- 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 22 juli 2025,