

Witte strepen tussen vloerdelen door klimaatverschillen, klacht ongegrond

### **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 16 juli 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, de renovatie van een vloer.

### **Standpunt consument**

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

*“Op basis van offerte van [ondernemer] d.d. 2 november 2023 zijn wij de renovatie overeengekomen. Deze renovatie is uitgevoerd in de week van 19 t/m 23 augustus 2024. Na deze renovatie bleek dat de vloer niet juist was gelakt en over de gehele vloer verticale en horizontale lakbanen zichtbaar. Na een gesprek met de ondernemer is besloten om de vloer in de week van 26 t/m 30 augustus nogmaals te schuren en te lakken. Na deze tweede renovatie zijn bij de ondernemer diverse gebreken gemeld. Over deze gebreken is een schikking getroffen.*

*Op 6 december 2024 hebben wij een nieuw gebrek gemeld/klacht ingediend namelijk het ontstaan van witte strepen tussen de vloerdelen waardoor het lijkt dat de lak van de vloer openbarst. Door dit verschijnsel zijn wij van mening dat de renovatie van onze vloer niet naar behoren is uitgevoerd.”*

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

*“Indien mogelijk opnieuw een renovatie uitvoeren. Indien dit niet mogelijk is omdat het parket bij de twee eerdere renovaties te diep is geschuurd, vervanging van de volledige vloer. Tevens een schadevergoeding voor bijkomende kosten/werkzaamheden en ongemak en een vergoeding voor de proceskosten.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

*“Wij hebben om discussies te voorkomen direct de leverancier van de lak ingeschakeld. Als gevolg van krimp vertoont de vloer witte naadjes.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“Ongeveer 14 jaar geleden heeft de ondernemer naar volle tevredenheid een [naam soort] tapijtvloer geleverd en geplaatst bij consument. Deze vloer is toen afgewerkt met een oplosmiddel houdende lak die een dichte laag op de vloer vormt. Hierdoor is er niet of nauwelijks vervorming van de tapijtvloerdelen waar te nemen geweest in het verleden. Nu, na de renovatie, is de vloer afgewerkt met een waterbasis PU-lak omdat de oude lakken vanwege ARBO voorschriften niet meer verwerkt en verkocht mogen worden.*

*De witte strepen in de parketvloer worden veroorzaakt door het scheuren van de lak waarmee de vloer is afgewerkt. De oorzaak hiervan ligt wat dieper, namelijk door het marginaal krimpen van het hout [naam soort]. Hierdoor wordt de lakverbinding belast en scheurt deze. Dit fenomeen is zichtbaar op vrijwel elke tapijtvloer in een omgeving waar klimaatverschillen optreden door de seizoenen heen. [Naam soort] is een zeer donkerbruine/zwarte houtsoort die erg stabiel is en nauwelijks vervormt onder invloed van klimaatveranderingen. Omdat deze vloer zo donker is zijn de scheurtjes beter zichtbaar dan op een lichte vloer zoals bijvoorbeeld eiken. Ondanks dat de consument aangeeft dat het klimaat erg constant is in de woning met een marge in relatieve luchtvochtigheid van slechts 10% is de hard mijns inziens ook van grote invloed op het fenomeen.*

*Dit is ook waarneembaar omdat er veel witte strepen zijn waar te nemen in de omgeving van de haard. De strepen zijn verder het meest zichtbaar in de voorkamer waar de waterschade zat (de aanleiding van de vloerrenovatie).*

*De witte strepen worden later zichtbaar indien er een krimp in het hout plaatsvindt en de lak scheurt. De krimp is minimaal en is inherent aan klimaatveranderingen in de woning, zoals de zomer, winter en gebruik van de kachel. Het kan zo zijn dat de oude (oplosmiddel houdende) lak meer afsluitende eigenschappen had dan de nu toegepaste waterbased PU lak. Dat zou kunnen verklaren dat na enige tijd, na de werkzaamheden, het houtvochtpercentage iets kan dalen doordat de nieuwe lak meer ademt. Hierdoor kan een krimp ontstaan.*

*Het vervormen van het hout wordt veroorzaakt door dat de water gedragen PU-lak een meer ademend karakter heeft dan de oude oplosmiddel houdende lak van vroeger. De klimatologische omstandigheden in een woning zijn altijd van invloed op een tapisvloer ook al is sprake van een zeer stabiele houtsoort zoals [naam soort]. De combinatie van een donkere houten vloer met ademende lak en wisselende klimaatomstandigheden geven in deze casus een 'ongelukkig' resultaat. Er zijn kort voorafgaand of kort na de werkzaamheden aan de vloer volgens de consument geen bouwtechnische wijzigingen aan het pand doorgevoerd waardoor het klimaat veranderd zou kunnen zijn.*

*Tegenwoordig mogen er enkel waterbased PU-lakken gebruikt worden, waardoor de branche beperkt wordt tot een minder sterke lak dan vroeger. Het afwerken van de vloer met een andere lak heeft mijn inziens dan ook geen enkele bijdrage aan een ander (lees: beter) resultaat.*

[...]

*De optie van herstel is mijns inziens geen goede omdat het fenomeen van de witte strepen zal terugkeren in de loop van de seizoenen.*

[...]

*Mijn inziens hadden de witte lijnen in de donkere vloer niet voorkomen kunnen worden, doordat dit later is ontstaan door klimatologische omstandigheden. De algehele indruk is dat de vloer er heel netjes in ligt en netjes bovengemiddeld gerenoveerd is."*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De deskundige is op 15 juli 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. Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten (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. De conclusie van het deskundigenrapport luidt dat de witte lijnen niet voorkomen kunnen worden en later zijn ontstaan door klimatologische omstandigheden. De vloer ligt er heel netjes in en is bovengemiddeld gerenoveerd, aldus de deskundige.
3. De bindend adviseur oordeelt op grond hiervan dat de klacht ongegrond is.
4. Wat de consument in reactie op het deskundigenrapport naar voren heeft gebracht, is onvoldoende om tot een ander oordeel te komen. De consument stelt dat er ook betere lakken beschikbaar zijn die uitermate geschikt zijn voor het aflakken van donkere vloeren, maar hij heeft dit onvoldoende onderbouwd. De bindend adviseur gaat daarom uit van het deskundigenrapport. Verder stelt de consument dat de ondernemer een informatieplicht jegens de consument heeft en dat de ondernemer die plicht heeft geschonden. Ook hierin wordt de consument niet gevolgd, nu – gelet op de bevindingen en conclusies in het deskundigenrapport – niet kan worden geconcludeerd dat de ondernemer op dit een informatieplicht had.
5. Voor een vergoeding van kosten bestaat geen aanleiding.
6. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

7. Het depotbedrag (€ 1.500,-) wordt aan de ondernemer uitgekeerd, onder aftrek van de door de ondernemer aan de stichting verschuldigde behandelingskosten.

**Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- De eisen van de consument worden afgewezen.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het depotbedrag (€ 1.500,-) wordt aan de ondernemer uitgekeerd, onder aftrek van de door de ondernemer aan de stichting verschuldigde behandelingskosten.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 augustus 2025,