

Ondernemer plaatst PVC-vloer op verkeerde tussenvloer, 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 onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 8 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, het leveren en leggen van een vloer.

Standpunt consument

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

“Een 4 tot 6 tal vloerdelen zijn los gaan zitten terwijl de vloer net 2,5 jaar ligt. In mijn optiek komt dit simpelweg doordat er te veel ruimte is aangehouden tussen de muur/eerste trede trap zodat de vloerdelen zijn gaan schuiven. [Ondernemer] geeft in een reactie aan (quote): “Het lastige in deze is dat de garantie op het leggen al even verlopen is en ik dit niet onder productgarantie kan gooien, mijns inziens is het gebruiksschade, dat haal ik uit de locatie van de problemen aan de rand van de vloer en het feit dat de vloer in 2022 is opgeleverd. Indien sprake was van een productfout was, was het al veel eerder naar voren gekomen. In deze is de vloer herstellen voor mij helaas geen optie daar dit doorgaans werk van een gespecialiseerd schadeherstelbedrijf is en een reguliere vloerenlegger hier niet goed mee om kan gaan. De delen moeten namelijk aan elkaar verlijmd gaan worden. Ik kan u enkel adviseren hier met uw verzekeraar contact over op te nemen.

Ik geef [ondernemer] op haar reactie aan: “Ik verschil van mening. Ja, de 2 jaar garantie is voorbij. Echter, dit is niet van toepassing vanwege de - door [ondernemer] - gehanteerde algemene (CBW) voorwaarden. Want daar verwijs ik nadrukkelijk naar Artikel 15, lid 1 en lid 4. Jawel, er is zeer nadrukkelijk sprake van een productiefout in die context dat de legger te veel ruimte tussen de ‘muur’ heeft aangehouden. Als je daar dan intensief op gaat staan, gaat de boel bewegen en loszitten. Ik vind de verwijzing naar mijn verzekeraar eerlijk gezegd niet gepast in deze. Met nogmaals een verwijzing naar de voorwaarden; een vloer van enkele m2 van dik 3,5 mille mag logischerwijs na 2,5 3 jaar op deze wijze los gaan zitten. Daar zal elke expert het met mij eens zijn.”

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

“Dat [ondernemer] erkent dat er sprake is van een productiefout (leggen) en dat het een professionele manier wordt opgelost. Overigens heb ik [ondernemer] eerder aangeboden de kosten te delen of desnoods helemaal voor mij rekening te nemen als het probleem maar wordt opgelost. Maar [ondernemer] reageert helemaal niet meer op mijn verzoeken en dat maakte het dat ik de gang naar Uitgesprokenzaak heb ingezet.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Krassen in de vloer en niet sluitende delen zijn veroorzaakt door externe factoren en hebben geen betrekking op de legkwaliteit of kwaliteit van het product.”

Deskundigenrapport

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

“De PVC-vloer is, zoals uit mijn onderzoek blijkt, op de verkeerde, verende, tussenvloer geplaatst. Doordat de PVC-vloer al is voorzien van een aangehechte dempende tussenvloer had de vloer direct op de cementdekvloer geplaatst moeten/kunnen worden of op een harde tussenvloer. De vloer is echter gelegd op een zachte, dempende [naam type] tussenvloer die alleen geschikt is voor laminaat- en houten vloeren.

(Zie rood gemarkeerde regel in afbeelding op pagina 9). In de order van [ondernemer] is ook een andere tussenvloer opgenomen dan er is geplaatst. Door het toepassen van de verkeerde tussenvloer wordt de klikverbinding van de PVC-vloer erg kwetsbaar. Daar komt nog bij dat bij de landing vanaf het trapje er net wat meer druk op komt dan bij normaal lopen. Dit had allemaal voorkomen kunnen worden door het weglaten van een tussenvloer of het toepassen van de juiste tussenvloer."

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 8 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 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. Uit het deskundigenrapport volgt dat de vloer niet op de juiste wijze is gelegd. Dit betekent dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van diens verplichtingen.
3. De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport naar voren gebracht dat de consument en de vloerenlegger mogelijk een onderlinge afspraak hebben gemaakt over het plaatsen van een ondervloer. De bindend adviseur gaat hieraan voorbij, omdat voor deze stelling – nog daargelaten welke consequenties hieraan zouden moeten worden verbonden – geen steun te vinden is in de stukken.
4. De klacht is gegrond.
5. De consument heeft in het Vragenformulier geëist dat het probleem op professionele wijze wordt opgelost. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat dit inhoudt dat de gehele vloer moet worden vervangen. De bindend adviseur zal de ondernemer daartoe opdracht geven, zoals hierna vermeld. Indien de ondernemer niet (tijdig) nakomt, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding van € 4.060,59 (conform de herstelkosten als begroot in punt 5 van het deskundigenrapport).
6. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook de geschilkosten te vergoeden die de consument heeft gemaakt. Dit betreft een bedrag van € 260,-. Van overige voor vergoeding in aanmerking komende kosten is niet gebleken.
7. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: opnieuw leveren en plaatsen van de gehele order, zoals vermeld in punt 5 van het deskundigenrapport, inclusief het verwijderen en afvoeren van de bestaande vloer en plinten.
- Partijen treden binnen 4 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden of gaat de ondernemer niet over tot het uitvoeren van de werkzaamheden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 4.060,59.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 260,- aan de consument als vergoeding voor de geschilkosten die de consument heeft gemaakt.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 augustus 2025,