

Ondernemer informeert consument niet over temperatuur van vloerverwarming, klacht 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 3 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 verwoord:

“Materiaal; de vloer delamineert, de toplaag laat los.”

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

“Volledig herstel op kosten [ondernemer] conform voorstel vloerenlegger, te weten:

- Vloer deels verwijderen en nieuwe delen plaatsen, ongeveer 12 m2;*
- mdf-plinten demonteren en hermonteren;*
- plakplinten vervangen, 3 lengtes;*
- delen die kops iets opstaan buiten schadedeel met een injectienaald en pvc-lijm injecteren en onder gewicht laten drogen.”*

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Dit is te wijten aan de (te) hoge temperatuur in het vloerverwarming systeem in combinatie met dat de woonkamer doorloopt in de serre en juist daar het probleem zich voordoet. De vloer ligt in zijn volledigheid vrij van de wanden dus ligt niet klem.”

Deskundigenrapport

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

“Doordat de vloer te lang is blootgesteld aan een te hoge temperatuur van de vloerverwarming, die door een derde partij is geïnstalleerd, is de vloer gaan schotelen en is daardoor schade aan de kopsen naden ontstaan. Het schotelen is over de gehele verdieping waar te nemen (zie foto's) uiteindelijk zal er hierdoor op meer plaatsen schade kunnen ontstaan.

[...]

De levensduur van de vloer is in technisch opzicht wel voorbij omdat de vervorming niet te herstellen is.

[...]

De medewerker van [ondernemer] beaamt dat de vloer geschooteld is door foutief gebruik van de vloerverwarming (watertemperatuur van 43 graden Celsius in plaats van maximaal 39 graden Celsius). Het is onduidelijk of [ondernemer] voor of tijdens de aankoop of bij het opleveren van de vloer de consument gewezen heeft op het correct in gebruik nemen van de vloer in combinatie met de vloerverwarming. Het verstrekken van een opstookprotocol is volgens de consument niet gebeurd. De medewerker van [ondernemer] stelt dat elke consument een folder mee zou moeten krijgen bij aankoop, maar consument geeft aan daar nooit informatie in welke vorm dan ook over te hebben ontvangen. De term opstookprotocol klinkt hem vreemd in de oren. Met de grote diversiteit aan vloertypen is goed advies belangrijk.”

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 3 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 bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat de problemen met de vloer zijn veroorzaakt doordat de watertemperatuur van de vloerverwarming te lang te hoog is geweest.
3. De bindend adviseur heeft de ondernemer op 29 augustus 2025 via het digitale systeem onder meer de volgende vragen gesteld:

“Uit het deskundigenrapport volgt dat de vloer is gaan 'schotelen' doordat de vloer te lang is blootgesteld aan een te hoge temperatuur van de vloerverwarming.

Eerder al had een vloerenlegger geconstateerd dat de watertemperatuur van de vloerverwarming was ingesteld op 43 graden Celsius, terwijl het advies is om met een PVC-vloer de watertemperatuur nooit boven de 35 graden Celsius in te stellen.

Ik verzoek u om toe te lichten in hoeverre de consument bekend was of kon zijn met deze informatie. Heeft u deze informatie op voorhand aan de consument verstrekt? Zo ja: wanneer en op welke manier is dat gebeurd? Kunt u dit onderbouwen?”

4. De ondernemer heeft op 1 september 2025 als volgt gereageerd:

“Bij de aankoop krijgt de klant alle informatie. De aankoop is op 19 augustus 2021 gedaan. Hierbij de randvoorwaarde wat de klant tijdens de aankoop krijgt via de mail.

Wat moet u doen bij vloerverwarming:

Belangrijk om te weten: De dekking van de dekvloer op de cv-leidingen dient minimaal 30 millimeter te bedragen.

Stookprotocol: Voor plaatsing van de vloer dient, in het geval van een vloerverwarming, een compleet stookprotocol te zijn uitgevoerd. Neem hiervoor contact op met de leverancier van uw vloerverwarming.

Bij voorinspectie kan onze legspecialist u adviseren over het stookprotocol. Let op: wanneer het stookprotocol niet op voorhand wordt gevolgd, vervalt de garantie op de legwerkzaamheden.

Stookprotocol tijdens en na het leggen: Tijdens het leggen, dient de werkvloer circa 20°C te zijn.

Handhaaf deze temperatuur tot minimaal 5 dagen na beëindiging van het leggen.

Ook aan het begin en het eind van het stookseizoen dient de watertemperatuur geleidelijk te worden opgevoerd en afgebouwd. Creëer geen verschil in dag- en nachttemperatuur. Zet op een koude dag bijvoorbeeld niet uw verwarming op vol volume; dit is hetzelfde als uw vloer een klap met een hamer geven.

De klant krijgt tijdens de aankoop ook een formulier mee waar alles in alles staat aangegeven en dat heeft de klant ook ontvangen. Verder wil ik nog duidelijk aangeven dat de klant geen opstookprotocol heeft laten uitvoeren en dat daardoor ook de garantie is komen te vervallen.”

5. De bindend adviseur overweegt als volgt. De ondernemer is specialist op het gebied van vloeren. Indien de ondernemer een vloer legt bij een consument met vloerverwarming, zoals in dit geval, dan ligt het op de weg van de ondernemer om de consument te wijzen op eventuele risico's voor die vloer die kunnen ontstaan door een bepaald gebruik van de vloerverwarming. De bindend adviseur heeft daarom aan de ondernemer gevraagd of hij op dit punt informatie heeft verstrekt aan de consument.

De ondernemer heeft vervolgens verwezen naar het (op)stookprotocol en heeft aangevoerd dat de consument bij de aankoop alle informatie krijgt in een e-mail en/of door middel van een formulier. De consument heeft dit betwist.

6. De bindend adviseur constateert dat bij de orderbevestiging het document 'Randvoorwaarden Legopdracht [ondernemer]' (hierna: Randvoorwaarden) is gevoegd. In de Randvoorwaarden wordt onder meer toegelicht wat de consument moet doen bij vloerverwarming. Er wordt echter géén melding gemaakt van een maximale watertemperatuur van de vloerverwarming. Dat de ondernemer de consument hierover op andere wijze zou hebben geïnformeerd, is niet gebleken. De bindend adviseur gaat er daarom van uit dat de ondernemer de consument op dit punt niet heeft geïnformeerd. Dit betekent dat de ondernemer is tekortgeschoten: hij had de consument behoren te informeren over de risico's voor de vloer van een te hoge temperatuur van de vloerverwarming, maar heeft dat niet gedaan.
7. De klacht is gegrond.
8. Wat de ondernemer over het vervallen van de garantie heeft aangevoerd kan hem niet baten, omdat de garantie in dit geval geen rol speelt bij de beoordeling.
9. De consument heeft gevraagd om volledig herstel van de vloer. Op basis van paragraaf 5 van het deskundigenrapport concludeert de bindend adviseur dat hiertoe de huidige vloer met plinten moet worden verwijderd en vervangen. De bindend adviseur zal de ondernemer hiertoe opdracht geven. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet (tijdig) verricht, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. Aansluitend bij het deskundigenrapport wordt deze vastgesteld op een bedrag van € 6.619,62.
10. Gelet op de uitkomst van de procedure, dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld (€ 250,-) te vergoeden.
11. 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: vloer met plinten verwijderen en vervangen.
 - ✓ Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor 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 verrichten van de vermelde 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 bedrag van € 6.619,62.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,- aan de consument als vergoeding van het klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 september 2025,