

Meerdere klachten aan PVC-vloer en hybride vloer 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 15 augustus 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 vloeren, inclusief aanverwante werkzaamheden.

Standpunt consument

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

“Egalisatie:

De woning is niet vlak geëgaliseerd. De buizen van de vloerverwarming komen door de PVC-vloer heen. Daarnaast is het zichtbaar dat er sprake is van verloop in de vloer bij het keukeneiland. Het gaat om 7 millimeter over een lengte van 50 centimeter. Op een aantal plekken in het huis klinkt de vloer anders wanneer je er op loopt. Wij hebben het vermoeden dat de ruimte hieronder hol is en dus onvoldoende geëgaliseerd is. Er is erg slordig met egaline gewerkt en de uitlopers zijn niet schoongemaakt en verwijderd.

De PVC-vloer in de bijkeuken sluit niet op alle plekken netjes aan en de naden staan omhoog en zijn voelbaar wanneer je over de vloer loopt.

Hybride vloer in woonkamer:

De vloer van het merk [naam merk] wijkt op de kopse naden. Het product sluit niet naadloos aan. De lange zijden zijn kapot (geslagen) door het gebruik van gereedschappen. Hierdoor is de vloer op minimaal 10 plekken door het hele huis beschadigd. De planken sluiten op een aantal plekken niet in de groef van de volgende plank. De afstand tot de kozijnen zijn erg slordig afgewerkt en op een aantal plekken komt de vloer niet tot onder de plint. De vloer kraakt. Tijdens het leggen was er nog geen keuken aanwezig. De medewerker van de ondernemer was er van op de hoogte dat er een keuken-(eiland) zou worden geplaatst. Uit een bezoek van de fabrikant blijkt dat de keuken nooit op de zwevende vloer geplaatst had mogen worden. Hierover zijn wij op geen enkel moment geadviseerd door de ondernemer. De fabrikant voorspelt dat dit per definitie voor problemen gaat zorgen in de nabije toekomst.

De afwerking van de plinten is onzorgvuldig gedaan, de hoeken komen niet overheen of sluiten aan en de plinten zijn 'kops' geplaatst zonder deze in verstek te zagen.

Tijdens de werkzaamheden hebben wij al een aantal planken gezien die niet goed aansluiten. We hebben daar zowel met de eigenaar als met een medewerker over gesproken. Naar aanleiding daarvan zijn een aantal planken verwijderd en vervolgens is men gewoon verder gegaan. Volgens de ondernemer moeten kleine kieren getolereerd worden (zie factuur). Verder is geconstateerd dat voor kleine tolerantie kieren volledige garantie vanuit [naam merk] geboden wordt.

Wij hebben het idee dat wij niet serieus genomen worden door de verkopende partij. Tijdens het gesprek bij ons thuis heeft meneer geweigerd te kijken naar het eigen werk. "Ons werk is goed en daarmee punt".

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

“Het vertrouwen in de [ondernemer] is enorm laag. Wij willen daarom het liefst niet meer met deze partij van doen hebben. We willen graag het volledige bedrag van de aanbetaling terugontvangen om daarna de overeenkomst te ontbinden. Wij zullen dan zelf zorgdragen voor een andere partij die de vloer gaat verwijderen, opnieuw gaat egaliseren en een nieuwe vloer leggen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Na alle opties besproken te hebben, ook met de leverancier van de hybride vloer, zijn wij overeengekomen om de vloer niet opnieuw te leggen maar om de order samen te ontbinden en het betaalde bedrag van € 4459,20 te crediteren. Echter stel ik daar wel wat voorwaarden aan vast. Ten eerste wil ik de hybride vloer in goede en herbruikbare staat terug ontvangen mits de klant deze er zelf uit wil halen. We heb aangegeven om de hybride vloer samen eruit te halen en dit in nader overleg te plannen indien de consument dit nodig vindt. Als wij de vloer in goede staat hebben ontvangen, crediteren wij het volledige bedrag van € 4459,20 wat is betaald voor het dichtzetten van de vloerverwarming sleuven, het egaliseren van de gehele vloer en het leggen van de PVC-vloer in de voormalige garage.

Indien de klant zich hier niet in kan vinden, stel ik voor om 50% direct te crediteren en het restant bedrag bij een goede ontvangst en in goede staat van de hybride vloer, of de samenwerking deze te verwijderen. De vloer kan hergebruikt worden en wij willen daar ook gebruik van maken.

Graag willen wij ook een termijn vastgesteld hebben na de ontbinding voor het terug leveren van de hybride vloer. Mijn gestelde termijn hierin is uiterlijk 1 juli 2025, daarmee heeft de consument ruimschoots de tijd en om dit te realiseren. Tevens willen wij de voorkomen dat er teveel gebruikssporen optreden aan de hybride vloer. We hebben ook aangegeven dit in goed overleg samen overeen te komen. Bij het ontbinden van de overeenkomst willen wij wel graag de hybride vloer zo snel mogelijk retour ontvangen, om gebruik sporen te voorkomen. Graag willen wij in goed overleg met de consument dit realiseren.”

Deskundigenrapport

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

*“De deskundige is gestart met zijn onderzoek in de bijkeuken.
De klachten van de consument betreffen het algehele beeld van onzorgvuldig leggen en voornamelijk de doortekening van de vloerverwarmingsbuizen door de PVC-vloer.*

Deskundige heeft eenvoudig kunnen vaststellen dat de buizen doortekenen in de PVC-vloer, doordat dit meteen zichtbaar is bij binnenkomst van de ruimte. Het eerste zicht was zonder strijklicht, maar met strijklicht is het nog beter zichtbaar. Omdat soms een doortekening een verkleuring in een PVC-vloer kan geven, heeft deskundige gecontroleerd of de buizen ook voelbaar zijn: dit is het geval, de buizen zijn duidelijk voelbaar. De conclusie hierbij kan niet anders zijn, dan dat er dikker geëgaliseerd had moeten worden, zodat er geen doortekening mogelijk zou zijn geweest.

De klachten met betrekking tot het legwerk van de PVC-vloer kunnen bevestigd worden door de deskundige. De PVC-tegels liggen niet overal goed haaks en op diverse plekken staan naden iets omhoog, waardoor de PVC-vloer een rommelig uiterlijk heeft. De grootte van de naden zijn gecontroleerd en vallen binnen toleranties die bij een PVC-vloer horen, dit zijn toleranties vanuit de fabricage, waar een kleine afwijking in mag zitten. Dit geldt echter niet voor de tegels die niet haaks zijn gelegd en opstaande randen heeft.

De hybride vloer in de woonkamer, entree en (open) keuken is hierna onderzocht. In de kwestie is gesproken over beschadigde randen, al dan niet voorkomend vanuit het leggen van de vloer door de ondernemer. De deskundige heeft de aansluitingen over de gehele vloer onderzocht en kan vaststellen dat bij eigenlijk alle gelegde planken er in meer of mindere mate sprake is van gekartelde randen aan de lange zijde. Op sommige plekken zijn zelfs splinters zichtbaar.

De consument heeft aangegeven dat er bij het leggen van de vloer veel is (aan)geslagen en dat de vertegenwoordiger van de fabrikant ook heeft aangegeven dat er verkeerd gereedschap is gebruikt. De deskundige kan dit niet bevestigen, gezien het ontbreken van een verslag van de fabrikant, alsmede door het ontbreken van bewijs tijdens het leggen. De kartelranden zijn echter wel van dien aard, dat deskundige de kwaliteit van het leggen en/of de kwaliteit van het hout in twijfel trekt; het zijn per saldo flinke beschadigingen.

Deskundige stelt tevens dat de beschadigingen niet door het gebruik van de consument kunnen zijn ontstaan, omdat de kartelranden van aangrenzende planken vlak tegen elkaar aan zitten, waardoor geen sprake is van hoogteverschil. Ook zijn er geen kartelranden/beschadigingen die van plank-naar-plank lopen, wat wel zou moeten als de oorzaak van buitenaf komt na het leggen van de vloer.

Voor wat betreft het plaatsen van de keuken en het kookeiland op de hybride vloer, kan deskundige bevestigen dat deze inderdaad op de vloer staan. In het geval van het keukenblok is er aan de achterzijde van de vloer nog voldoende ruimte gebleken om de achterste keukenpootjes op het beton te zetten. Het kookeiland staat volledig op de hybride vloer.

In beide gevallen staat vast dat de vloerlegger in ieder geval op de hoogte was van het feit dat er keukenelementen geplaatst zouden worden, omdat er om buizen/leidingen is gezaagd. In de praktijk komt het plaatsen van een kookeiland op een zwevende vloer vaak voor, echter zal men rekening moeten houden met het gewicht van het kookeiland. Het is wel zaak dat het gewicht niet op de zwevende vloer komt maar op het beton. De voorste stelpootjes kunnen dan eventueel wel op de vloer komen te staan, echter is het aan te raden om ook dit niet te doen.

Bij het keukenblok is zichtbaar dat de hybride vloer het werken (uitzetten/krimpen) niet aankan, gezien de naden die voor het keukenblok zijn ontstaan. Op een bepaalde plank is de naad ook scheef, wat een gevolg is van een volledig geblokkeerde werking op specifiek die plek: precies ernaast staat inderdaad een keukenpootje. Bij het kookeiland is zelfs het kliksysteem bij een kopse aansluiting doorgedrukt, waardoor er een naad is ontstaan met veel vering.

Verdere constatering: in de doorloop van de keuken naar de woonkamer is een aansluiting op de lengte van een plank uit het kliksysteem gekomen. Consument heeft aangegeven dat dit eigenlijk al vrij snel was, of zelfs vanaf het begin: de deskundige kan dit niet bevestigen. Feit is dat dit een zeer opvallende plek is. Deskundige merkt op dat er zeer veel spanning op deze opstaande plank staat.

Iets verder liggen twee banen waarbij de kopse aansluiting per baan veelste weinig verspringt. Dit geeft een onrustig aanzicht en dient men te vermijden. Technisch gezien is het ook een zwakke plek, daar een zwevende vloer bij het uitzetten/krimpen veel druk zet op de verbindingen, en als deze te dicht bij elkaar liggen kan hier een probleem ontstaan met naden of loskomen van de verbinding.

Egaline-spetters zijn aangetroffen op een kastdeur in de bijkeuken.

Op diverse plekken heeft deskundige geconstateerd dat de hybride vloer vast ligt. Aan de voorzijde op drie plekken tegen de pui, aan de achterzijde links- en rechts van een drempel. Het vastliggen van een zwevende vloer zorgt er echter voor dat er teveel spanning op de vloer komt te staan waardoor het kliksysteem ook instabiel zal worden. Wat het vastliggen van de vloer in specifiek dit geval al dan niet heeft veroorzaakt, is niet te bepalen zonder destructief onderzoek. Echter stelt deskundige dat de combinatie van het vastliggen van de vloer en de voor- en achterzijde van de woning, de keuken die gedeeltelijk op de vloer staat, het kookeiland wat volledig op de vloer staat en ook de grootte van de vloer, gevolgen heeft gehad gezien de vele naden en planken waarvan het kliksysteem kapot is gegaan."

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur begrijpt uit het Vragenformulier dat de consument ontbinding van de overeenkomst wenst, onder terugbetaling van de door hem aan de ondernemer betaalde som en van het in depot gestorte bedrag. In aanvulling daarop wil de consument een schadevergoeding, zo volgt uit de reactie van de consument op het deskundigenrapport.
2. De deskundige is op 14 augustus 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.
3. De bindend adviseur stelt vast dat de ondernemer in het Reactieformulier de klachten van de consument niet (gemotiveerd) heeft weersproken.

Die klachten vinden bovendien steun in het deskundigenrapport, waaruit volgt dat zowel de hybride vloer als de PVC-vloer niet goed is en/of niet goed is gelegd. De deskundige heeft onder punt 5 van het deskundigenrapport toegelicht dat zowel de hybride vloer als de PVC-vloer moet worden vervangen, waarbij een dikkere laag egaline moet worden aangebracht.

4. De bindend adviseur stelt op basis van het voorgaande vast dat sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer in de nakoming van diens contractuele verplichtingen. Omdat ook overigens aan de voorwaarden voor ontbinding is voldaan, is de gevraagde ontbinding van de overeenkomst toewijsbaar. De ondernemer heeft zich in het Reactieformulier overigens ook niet verzet tegen die ontbinding.
5. Nu de consument zich met succes op ontbinding van de overeenkomst beroept, zijn partijen bevrijd van de daardoor getroffen verbintenissen (artikel 6:271 Burgerlijk Wetboek). Voor partijen ontstaat een verbintenis tot ongedaanmaking van de reeds verrichte prestaties. Dit betekent dat de ondernemer de door de consument in het kader van de overeenkomst voldane som van € 4.459,20 terugbetaalt en dat de ondernemer de vloeren met toebehoren verwijderd en de ondergrond schoon en egaal achterlaat. Partijen maken afspraken over het uitvoeren van deze werkzaamheden. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet (tijdig) uitvoert, heeft de consument recht op een schadevergoeding van € 950,-, zodat hij de werkzaamheden door een derde kan laten verrichten. De bindend adviseur ontleent dit bedrag aan het deskundigenrapport, waarin (op p. 6 en 7) een bedrag van € 850,- tot € 1.050,- is vermeld in verband met het verwijderen van de vloeren en het schoon en egaal achterlaten van de ondergrond. De consument heeft in dit verband om een hoger bedrag gevraagd in reactie op het deskundigenrapport, maar de bindend adviseur ziet geen aanleiding om van het deskundigenrapport af te wijken.
6. Het depotbedrag (€ 7.432,05) wordt aan de consument terugbetaald.
7. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport een aantal schadeposten gesteld. De bindend adviseur betreft deze niet bij de beoordeling, omdat het op grond van artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen niet mogelijk is om na fase 1 van de geschilprocedure nog eisen toe te voegen.
8. Gelet op de uitkomst van deze procedure dient de ondernemer de kosten te vergoeden die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van het geschil, dat is een bedrag van € 260,-.
9. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst wordt als ontbonden beschouwd.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na vandaag een bedrag van € 4.719,20 aan de consument (€ 4.459,20 + € 260,-).
- Het depotbedrag (€ 7.432,05) wordt aan de consument terugbetaald.
- Partijen treden binnen 4 weken na vandaag in overleg om afspraken te maken over het verwijderen van de vloeren door de ondernemer, waarbij de ondergrond egaal en schoon dient te worden achtergelaten. Indien de ondernemer de vloeren niet of niet binnen de afgesproken termijn verwijderd, heeft de consument recht op een schadevergoeding van € 950,-, zodat hij deze werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren.
- 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 6 oktober 2025,