

Ondernemer is tekortgeschoten bij het leggen van de vloer en dient de vloer volledig te vervangen

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 21 oktober 2025 rapport is opgemaakt. 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 klaagt over de wijze waarop de PVC-vloer is gelegd. Hij stelt dat de verkeerde egaline is gebruikt en dat de vloer daardoor op bepaalde punten is losgekomen. Ook is sprake van door-tekening van onregelmatigheden.

De consument heeft in het Vragenformulier herstel van de vloer geëist.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft verweer gevoerd. Hij stelt dat er een vochtprobleem is.

Deskundigenrapport

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

“Deskundige heeft tijdens zijn onderzoek foto’s van de consument opgevraagd van de situatie tijdens- en na het egaliseren: consument had deze nog in zijn telefoon.

Op deze foto’s (die ter plekke ook door de afgevaardigde van de ondernemer zijn gezien) blijkt dat in dit dossier een belangrijke kwestie duidelijk is geworden: er is in de keuken door de ondernemer gebruik gemaakt van twee typen egaline. Deze twee soorten hebben een overgang op exact het gedeelte waar de klachten van de consument zijn ontstaan.

De deskundige heeft het gedeelte van deze overgang uitvoerig onderzocht en heeft kunnen vaststellen dat er een bobbelige structuur aanwezig is, alsof er niet nat-in-nat is gewerkt, óf alsof de twee typen egaline als het ware botsen met elkaar. Gezien de onthechting van de egaline van de ondergrond rondom de overgang van de twee soorten egaline, kan gesteld worden dat de egaline niet goed is aangebracht, daar egaline alleen in uitzonderlijke gevallen zal loskomen van de ondergrond, zoals extreme vochtdoorslag.

In het dossier is gesproken over een vochtprobleem in de keuken, echter heeft deskundige kunnen vaststellen dat de muur waar het probleem dan zou zijn, gelegen is op ongeveer twee meter van het gedeelte waar de problemen zijn ontstaan. De PVC-vloer tussen het probleemgebied en de muur waar een vochtprobleem zou zijn, zitten muurvast.

De andere klacht van de consument betreft het doortekenen van onregelmatigheden door de PVC vloer heen. Deskundige heeft deze waargenomen en kwalificeert deze als ernstig. Door deze ernstige doortekening staat vast dat de ondergrond niet goed is geëgaliseerd.”

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 26 september 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. Partijen zijn op 3 november 2025 in de gelegenheid gesteld om binnen twee weken te reageren op het deskundigenrapport.

Partijen hebben van deze gelegenheid geen gebruikgemaakt. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. De ondernemer heeft op 25 november 2025 alsnog op het deskundigenrapport gereageerd. Deze reactie is buiten de termijn gegeven en kan daarom niet bij de beoordeling worden betrokken. Overigens geeft de reactie van de ondernemer ook geen reden tot twijfel aan het deskundigenrapport.
3. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat de ondernemer is tekortgeschoten bij het leggen van de vloer. De klacht is gegrond.
4. De consument heeft herstel van de vloer gevraagd. De bindend adviseur begrijpt uit het deskundigenrapport dat de vloer volledig vervangen moet worden. De bindend adviseur zal de ondernemer hiertoe opdracht geven. Indien de ondernemer hieraan niet (tijdig) voldoet, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. Deze schadevergoeding wordt op basis van het deskundigenrapport bepaald op € 2.600,-.
5. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook de kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil te vergoeden, dat is een bedrag van € 260,-.
6. 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: vervangen van de vloer, inclusief het verwijderen van de huidige vloer en egaline en het afvoeren van afval.
- Partijen treden binnen drie weken na vandaag 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 geeft de ondernemer geen uitvoering aan 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 € 2.600,-.
- De ondernemer betaalt binnen vier weken na vandaag een bedrag van € 260,- aan de consument als vergoeding voor de kosten die de consument voor de behandeling van dit geschil heeft gemaakt.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 januari 2026,