

Ondernemer blijkt vloer ondeugdelijke te hebben gelegd en dient een vervangende schadevergoeding aan consument te betalen

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 door de stichting ingeschakelde deskundige (hierna: de deskundige), heeft op 27 augustus 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 29 augustus 2025 (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Partijen hebben op 1 januari 2023 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 8.020,00 een PVC-vloer te leveren en te leggen in de woning van de consument. De PVC-vloer is op 16 januari 2023 geleverd en geplaatst. Op 8 juli 2024 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren en het plaatsen van de PVC-vloer volledig voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

“De gebruikte ondervloer/ platen hebben vocht opgenomen. De ondernemer heeft geen gebruik gemaakt van een vochtwerende folie/ coating. De vloer is gaan golven hierdoor.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Herstel van de vloer door een extern bedrijf (vernieuwen van de vloer, ditmaal mét vochtwerende ondergrond).”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

“Voor het leggen is de bestaande cementdekvloer gecontroleerd op vocht en bleek binnen het maximumvochtpercentage van 2,5% te zitten. Zo ook na het inzagen van het luik op donderdag 31 oktober 2024 (2,5%). We hebben in de woonkamer/keuken gebruik gemaakt van watervast verlijmdde platen die echt het nodige aan vocht kunnen handelen. De mate van zwelling kan ook aangeven dat er (zeker gezien het tijdspad van anderhalf jaar) een lekkage heeft plaatsgevonden.”

Deskundigenrapportage

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

“3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Deskundige heeft partijen voorafgaand-, tijdens- en na afloop van het onderzoek de mogelijkheid geboden om verzoeken te doen met betrekking tot het onderzoek; partijen hebben geen verzoeken gedaan voor aanvullend onderzoek.

Tijdens het onderzoek heeft de deskundige aan de ondernemer verdere informatie gevraagd met betrekking tot de montage van de ondervloerplaten: volgens ondernemer zijn de ondervloerplaten in de woonkamer (houten ondergrond) geschroefd en in de keuken (beton/tegels) plaatselijk gelijmd met dotten kit.

Vanuit het gesprek met partijen heeft deskundige kunnen vaststellen dat er tussen de keuken en de woonkamer een flink hoogteverschil zat. Ondernemer heeft besloten om het geheel te voorzien van ondervloerplaten om het hoogteverschil op te vangen, althans om zorg te dragen voor een vlakke ondergrond voor het te leggen PVC. Voordat de kwestie van de welvingen aan de orde was, hebben partijen een geschil gehad over de vlakheid van de vloer: consument had namelijk nog steeds gezien dat er een hoogteverschil tussen de keuken en de woonkamer zat. Dit geschil hebben partijen achter zich gelaten.

Na het leggen van de ondervloerplaten heeft ondernemer het geheel voorgestreeken en geëgaliseerd. Na droging van de egaline is de PVC-vloer gelegd en zijn de plinten/profielen gemonteerd.

Na enige tijd heeft consument gemerkt dat er welvingen ontstonden in de PVC-vloer en heeft dit aan de ondernemer doorgegeven. Na het openzagen van de vloer in de keuken, heeft ondernemer gesteld dat er vochtschade aan de ondervloerplaten is ontstaan, komend vanuit vochtdoorslag vanuit de ondergrond of een nog onbekende lekkage, waardoor de welvingen ontstaan zijn.

Deskundige heeft ter plekke de vloer onderzocht en heeft in beginsel gezocht naar vochtschade of tekenen van vochtdoorslag. Bij het opengezaagde gedeelte is lichte vochtschade aan de onderzijde van de ondervloerplaten waargenomen: lichte verkleuring en onthechting van de vezels. Vanaf ongeveer 2 millimeter van de onderkant is geen vochtschade zichtbaar.

Na het verwijderen van de keukenplint heeft de deskundige een filmpje onder het keukenblok gemaakt om na te gaan of er vochtschade zichtbaar was: dit is niet het geval aan de ondergrond (tegels), steunblokjes van de keukenpoten of aan de zijkant van de ondervloerplaten.

Aan de muren en aan de MDF-plinten heeft de deskundige nergens vochtschade kunnen waarnemen, zoals onthechting, verkleuring of schimmelvorming.

Aan de PVC-vloer heeft deskundige nergens vochtschade kunnen waarnemen (zoals opstaande randen, bobbel onder PVC-tegels).

Bij het verwijderen van de eindstrip naar de bijkeuken heeft de deskundige geen vochtschade aan de ondervloerplaten kunnen waarnemen.

Kijkend naar alle informatie die beschikbaar is en de bevindingen ter plekke, trekt de deskundige de volgende conclusie:

- omdat er geen tekenen van ernstige vochtoverlast zijn, is er geen sprake van een lekkage geweest, zowel via zijkanten of van bovenaf.

Omdat er volgens het dossier wel vocht zichtbaar was tijdens het zagen van de opening en omdat de deskundige zelf een lichte vochtschade aan de onderzijde van ondervloerplaten (bij dat gedeelte) heeft waargenomen, kan gesteld worden dat er vochtdoorslag en/of condensatie is geweest tussen de ondergrond en de ondervloerplaten. Gezien de minimale schade die is waargenomen op specifiek het gedeelte van de opening, lijkt het een 'normale' condensatie te zijn als gevolg van het afsluiten van de ondergrond met ondervloerplaten, egaline en PVC: tenslotte is dit een dampdichte opbouw en is de ondergrond in de keuken in zand gestort (dus geen ventilatie aan de onderzijde).

Bij het leggen van vloeren op een ondergrond zonder ventilatie, zal men te allen tijde rekening moeten houden met vochtdoorslag en/of condensatie. Bij zwevende vloeren legt men een dampwerende folie, bij gelijmde vloeren blokkeert men de ondergrond met een speciale primer. Men zal in beide gevallen moeten vochtmeten om na te gaan wat de status is van de ondergrond. Bij twijfel zal men verder onderzoek moeten doen, zoals een gedeelte van de ondergrond openen (uitbreken of door te boren) om dieper vocht te kunnen meten. Ook een optische inspectie is noodzakelijk: verkleuringen kunnen duiden op vocht.

In het dossier is door de ondernemer aangegeven dat er is vochtgemeten en dat het gemeten percentage net goed genoeg was; hier zou men aanvullend onderzoek moeten doen en eventueel aansluitend actie ondernemen.

Deskundige is van mening dat de ondervloerplaten ter plekke van het mes/groef-systeem instabiel zijn geworden door een combinatie van twee zaken: het hoogteverschil geeft flinke druk op de verbinding en het vocht wat aan de onderzijde van de ondervloerplaten is gekomen zorgt voor instabiliteit. Het resultaat wat door de deskundige is aangetroffen is een logisch gevolg van deze twee zaken.

Dan is er nog de vraag of een vochtscherm überhaupt afdoende zou zijn geweest om optrekkend vocht tegen te houden.

Deze vraag is achteraf niet te beantwoorden, maar de deskundige stelt dat gezien zijn bevindingen de vochtdoorslag niet van dien aard lijkt te zijn dat een vochtscherm niet afdoende zou zijn geweest. Tevens kan hierbij meegenomen worden dat er onder het keukenblok een lichte vorm van ventilatie aanwezig is, gezien daar de ondergrond open is.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

☒ ernstig ☐ opvallend ☐ gering ☐ onopvallend ☐ (bijna) niet waarneembaar ☐ anders, namelijk:

Eventuele toelichting: -

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? ☐ Ja ☒ nee

Zo ja, op welke manier? -

Zo nee, waarom niet? De breuknaden in de ondervloerplaten en egaline zijn het ernstigst in de keuken, echter lopen deze ook de woonkamer in.

Zou men het voorstel van de ondernemer uitvoeren (vervangen keuken) dan zouden de welvingen nog steeds zichtbaar zijn in 50% van de woonkamer, nog afgezien van de risico's op van het vervangen van dit gedeelte. Zou men een gedeelte van de woonkamer meenemen in de vervanging, dan zijn er nog steeds welvingen zichtbaar in het overgebleven gedeelte van de woonkamer. Tevens is men dan al zo ver de woonkamer in, dat men geen risico zou moeten nemen en eigenlijk de gehele vloer zou moeten vervangen. Het risico bij plaatselijke vervanging is gelegen aan het inzagen van de ondervloerplaten/egaline en het aanhelen hiervan aan het gedeelte wat zou blijven liggen: deskundige is van mening dat hier grote kans op andere welvingen en/of doortekening is. Deskundige heeft aan ondernemer gevraagd of er wellicht een groter gedeelte vervangen zou kunnen worden; daar is bevestigend op geantwoord. De consument heeft echter op deze vraag geantwoord dat zij in de woonkamer geen enkele welving wil zien.

Als toevoeging: de keuken en woonkamer is een gedeelte van de oorspronkelijke opdracht, dus aantallen en bedragen die in dit dossier zijn benoemd zijn hoger dan de ruimte waar het geschil betreft.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? -

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € De ruimte van de (open) keuken en woonkamer is een gedeelte van de gehele bestelling. Over het andere gedeelte zijn geen klachten. Onderstaande uiteenzetting betreft dus een schatting.

In totaal zou het materiaal gaan om een bedrag van – bij benadering – ongeveer € 5.221,25, opgebouwd uit:

- 35 m2 vloer à € 41,95*
- 35 m2 legkosten à € 20,00*
- ondervloerplaten € 1.925,00*
- egaliseren € 696,00*
- 24 m2 (bij benadering) MDF à € 18,00.*

Qua arbeid om de huidige vloer te verwijderen, het afval af te voeren en af te storten, zou een bedrag van € 500,00 tot € 600,00 aangehouden kunnen worden.

Een eventuele extra vochtwerende primer kan begroot worden op € 250,00.”

Overwegingen en beoordeling

Kwalificatie van de overeenkomst

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer in opdracht van de consument een PVC-vloer zou leveren en plaatsen. Daarmee is sprake van zowel een koopovereenkomst (artikel 7:1 BW) als van een overeenkomst van aanneming van werk (artikel 7:750 BW).

Doordat de in deze zaak geleverde vloerdelen roerend zijn, geldt dat pas ter plaatste een nieuw werk (de PVC-vloer) tot stand wordt gebracht. Van een “te leveren roerende zaak die nog tot stand moet worden gebracht” is in dit geval dan ook geen sprake, zodat artikel 7:5 lid 4 BW toepassing mist. Dit betekent dat de regels rond aanneming van werk en consumentenkoop naast elkaar van toepassing zijn, maar zonder dat de regels van consumentenkoop voorrang hebben bij strijdigheid tussen die regels.

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de PVC-vloer namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Eén van de hoofdverplichtingen van de ondernemer is om een vloer te leveren die voldoet aan de koopovereenkomst. Wanneer dat niet het geval is, dan is de vloer non-conform en schiet de ondernemer tekort in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen. Op grond van artikel 7:18a lid 1, aanhef en onder a, BW wordt elk gebrek aan overeenstemming van de zaak met de overeenkomst als gevolg van een verkeerde installatie van de zaak beschouwd als het niet beantwoorden van het afgeleverde aan de overeenkomst, indien de installatie deel uitmaakt van de koop en werd uitgevoerd door of onder verantwoordelijkheid van de verkoper.

Zoals hiervoor al is overwogen, is in dit geval ook sprake van aanneming van werk. De verplichting tot het leveren van goed en deugdelijk werk maakt als verbintenis onderdeel uit van de aannemingsovereenkomst, ook indien partijen die norm niet met zoveel woorden zijn overeengekomen. De norm van artikel 7:17 jo. artikel 7:18a, aanhef en onder a, BW kan als een minimumtoets gelden voor een goed en deugdelijk werk. Daarom zal aan de hand van die artikelen beoordeeld worden of de PVC-vloer al dan niet non-conform is.

In artikel 6:87 lid 1 BW staat dat voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, de verbintenis wordt omgezet in een verbintenis tot vervangende schadevergoeding, wanneer de schuldenaar in verzuim is en de schuldeiser hem schriftelijk mededeelt dat hij schadevergoeding in plaats van nakoming vordert.

Non-conformiteit

De consument stelt dat de ondernemer tekortgeschoten is in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de tussen partijen gesloten overeenkomst door een gebrekkige vloer op te leveren. Hij wil niet langer dat de ondernemer de vloer herstelt, maar dat een derde dat doet op kosten van de ondernemer. De bindend adviseur begrijpt de stellingen van de consument aldus, dat hij aanspraak maakt op een bedrag aan vervangende schadevergoeding als bedoeld in artikel 6:87 BW.

De ondernemer heeft betwist dat zij tekortgeschoten is in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst. Volgens de ondernemer is het gebrek ontstaan door een andere oorzaak, mogelijk een lekkage.

Vastgesteld wordt dat de deskundige op 27 augustus 2025 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport meer tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

De ondernemer heeft aangevoerd dat zij de vochtigheidsgraad van de cementdekvloer gemeten heeft voordat zij de PVC-vloer gelegd heeft en dat deze binnen de toegestane marges viel.

Volgens de ondernemer heeft zij in de woonkamer en de keuken gebruikgemaakt van watervast verlijmde platen die het nodige vocht kunnen verdragen. De ondernemer wijst daarom op de mogelijkheid dat, gelet op de mate van zwelling van de vloerdelen, een lekkage heeft plaatsgevonden.

Uit het deskundigenrapport volgt dat de deskundige de mogelijkheid van een lekkage onderzocht heeft, maar dat hij tot de conclusie komt dat daarvan geen sprake is geweest, mede gelet op het feit dat er geen tekenen van ernstige vochtoverlast zijn. Volgens de deskundige geeft het hoogteverschil tussen verschillende vloerdelen flinke druk op de verbinding en zorgt het vocht aan de onderzijde van de ondervloerplaten voor instabiliteit, met als logisch gevolg de door de consument geconstateerde gebreken aan de vloer. Uit het deskundigen-rapport volgt verder dat het de ondernemer is geweest die geprobeerd heeft om het hoogteverschil tussen de vloer in de keuken en de woonkamer op te vangen, en dat het op de weg van de ondernemer had gelegen om nader onderzoek te doen naar de vochtigheidsgraad van de ondervloer, gelet op het feit dat het vochtpercentage volgens de eigen verklaring van de ondernemer maar net binnen de marges viel. Ten slotte volgt uit het deskundigenrapport dat het aannemelijk is dat een vochtscherm afdoende zou zijn geweest om vochtdoorslag te voorkomen. Een dergelijk vochtscherm heeft de ondernemer echter niet geplaatst.

Omdat de ondernemer de bevindingen van de deskundige onvoldoende gemotiveerd heeft betwist, wordt uitgegaan van de juistheid van die bevindingen. Op basis daarvan staat vast dat de vloer op de begane grond ondeugdelijk is gelegd. De vloer vertoont namelijk gebreken die gerelateerd zijn aan de uitvoering van de werkzaamheden door de ondernemer. Dit betekent dat de ondernemer op de begane grond een non-conforme vloer heeft geleverd en daarmee toerekenbaar tekortgeschoten is in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst.

Verzuim

Uit de overgelegde correspondentie volgt dat de ondernemer slechts bereid was om tegen betaling tot herstel van de vloer over te gaan, zodat de ondernemer op grond van artikel 6:83, aanhef en onder c, BW zonder ingebrekestelling in verzuim is geraakt.

Omzettingsverklaring

De consument heeft door het indienen van het vragenformulier bij de stichting aan de ondernemer laten weten dat hij niet langer aanspraak maakt op herstel van de vloer, maar in plaats daarvan op een bedrag aan vervangende schadevergoeding, bestaande uit de kosten van herstel door een derde. Aan alle vereisten van artikel 6:87 BW is dus voldaan.

De omvang van de vervangende schadevergoeding

Bij de bepaling van de omvang van de vervangende schadevergoeding is uitgangspunt dat de vervangende schadevergoeding in de plaats treedt van de prestatie zelf en dat het in beginsel moet gaan om een vergoeding van de waarde van de prestatie, die in dit geval bestaat uit het deugdelijk herstellen van de gebreken in het werk door een andere aannemer. De ondernemer heeft niet betwist dat herstel van de gebreken enkel mogelijk is door de vloer te vervangen. De kosten voor de daarvoor benodigde materialen en werkzaamheden heeft de consument onder verwijzing naar een offerte van [naam externe partij] begroot op een bedrag van € 5.171,00 inclusief btw en exclusief de kosten voor het aanbrengen van een vochtwerende afdichting. De deskundige heeft de herstelkosten, inclusief vochtwerende maatregelen en de kosten voor het verwijderen en afvoeren van de oude vloer, begroot op een totaalbedrag van € 6.071,25. De ondernemer heeft tegen de omvang van de in het deskundigenrapport uiteengezette herstelwerkzaamheden, materialen en kosten geen verweer gevoerd. Daarmee staat als onvoldoende gemotiveerd weersproken vast dat de kosten om de vloer te vervangen € 6.071,25 inclusief btw bedragen. De eis van de consument is in zoverre toewijsbaar.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 260,00) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 6.071,25 aan vervangende schadevergoeding;
 - ✓ € 260,00 wegens kosten behandeling.

- De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief als vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- Al het meer of anders geëiste wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 december 2025,