

Deskundige oordeelt dat krassen en glansstrepen het gevolg zijn van normaal gebruik van de pvc-vloer, klacht ongegrond verklaard

Verloop van de procedure:

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via een videoconferentie niet nodig omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft:

Datum overeenkomst: 28 september 2024.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een PVC klik-vloer gekocht met plinten en ondervloer voor een totaal prijs van € 2.753,66.

De vloer met toebehoren is geleverd op 29 september 2024.

De klacht is op 13 december 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument:

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De klacht is dat er na het naar achteren halen van de eetkamerstoel er een vervelende schuurplek/kras is achtergebleven op de vloer. Deze is niet meer weg te vegen of te poetsen. De vloer lag er toen 1 week in. De stoelen zijn allemaal voorzien van een beschermende viltlaag. Ook in het midden van de woonkamer en in de slaapkamer zijn dit soort plekken aangetroffen. Hoe deze er op zijn terechtgekomen, weten we niet.

De consument eist:

Wie zien graag dat de ondernemer haar verantwoordelijkheid neemt en de vloer vergoedt of een andere vloer levert die wel aan de vereisten voldoet.

Standpunt ondernemer:

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Wij hebben de melding van de consument vanaf het begin serieus genomen en onderzocht, zowel intern als met ondersteuning van onze kwaliteitsmedewerker. Op basis van deze beoordeling blijven wij bij ons eerder ingenomen standpunt.

De schade aan de vloer, bestaande uit krassen/strepen, is aantoonbaar het gevolg van externe invloeden, in het bijzonder het verschuiven van meubels. Uit het klantcontact en de ingebrekestelling blijkt dat de consument zelf erkent dat de beschadigingen op deze wijze zijn ontstaan, ondanks het gebruik van viltglijders. Dergelijke schade valt onder normale gebruiksslijtage en wordt, conform onze algemene voorwaarden, niet door de garantie gedekt.

Hoewel de vloer geclassificeerd is voor intensief woongebruik, betekent dit niet dat deze ongevoelig is voor mechanische belasting. Zoals bij elk vloerproduct geldt ook hier dat schade door schuivende meubels niet volledig kan worden uitgesloten. De aard en locatie van de beschadigingen wijzen op normaal gebruiksverloop en zijn niet het gevolg van een materiaal- of fabricagegebrek.

Daarbij komt dat bij beoordeling van de situatie is vastgesteld dat de vloer niet is geïnstalleerd volgens de geldende leginstructies. Er is onvoldoende zwelruimte gelaten, waardoor de vloer te strak is gelegd. Een dergelijke installatie fout beïnvloedt de werking van het product en kan schade veroorzaken en verergeren. Indien de vloer zelf door de consument is gelegd, ligt de verantwoordelijkheid voor correcte installatie bij de consument.

Het wettelijke conformiteitsbeginsel houdt in dat een product bij normaal gebruik de eigenschappen moet bezitten die de consument redelijkerwijs mag verwachten. Dat betekent echter niet dat schade onder alle omstandigheden uitgesloten moet zijn. In dit geval is er sprake van gebruiksschade én installatie-afwijkingen die buiten de invloed en verantwoordelijkheid van ons als ondernemer vallen. Wij achten de klacht ongegrond.

Deskundigenrapportage:

De door de Stichting ingeschakelde deskundige heeft in zijn rapport van 7 oktober 2025 te kennen gegeven dat de krassen en glansstrepen het gevolg zijn van normaal gebruik en dat deze met een onderhoudsmiddel eenvoudig zijn weg te poetsen.

Overwegingen en beoordeling:

Uit het rapport van de deskundige valt op te maken dat er geen sprake is van een gebrek aan het geleverde product. Volgens de deskundige is sprake van strepen die bij normaal gebruik kunnen ontstaan en welke gemakkelijk zijn te verwijderen met een goed onderhoudsproduct.

In zijn reactie op het rapport van de deskundige voert de consument een nieuw verwijt op. Hij stelt nu dat de deskundige zou hebben geconstateerd dat de kopse kanten van de vloer omhoog zouden komen. Dat zou volgens de consument liggen aan de slechte kwaliteit van de vloer en niet aan de manier van leggen. Omdat de klacht van de consument niet gaat over het al dan niet omhoog komen van de vloer bij de kopse kanten daarvan, maar gaat over strepen die ontstaan door het bewegen van de stoelen over de vloer, kan deze opmerking worden genegeerd voor het beoordelen van de onderhavige klacht. Los daarvan is niet in geschil dat de vloer niet is gelegd door de ondernemer maar door de consument zelf.

De conclusie van de deskundige dat de strepen het gevolg zijn van normaal gebruik van de vloer en zijn te omschrijven als een gebrek van de vloer, heeft de consument verder niet meer bestreden.

Nu de conclusie van de deskundige niet meer is tegengesproken, kan deze als juist worden aangemerkt.

Dit maakt dat de conclusie slechts kan zijn dat er geen ondeugdelijk product is geleverd en dat de ondernemer dus niet is tekort geschoten in zijn verplichtingen.

De klacht zal dus afgewezen moeten worden.

Beslissing;

De eis van de consument 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 13 januari 2026,