

Pvc-vloer blijkt dusdanig ondeugdelijk gelegd waardoor overeenkomst gedeeltelijk wordt ontbonden

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 videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: september 2024.

Inhoud overeenkomst: 45 m2 ten behoeve van woonkamer, keuken, entree, egaliseren, leggen pvc recht, vloerverwarming compleet, plaatsen plint, verwijderen radiatoren en afvoeren, schoonloop zone met afwerking.

De levering plus werkzaamheden vonden plaats op 14 oktober 2024.

De klacht is op 19 oktober 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 499,60 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: de consument voert aan dat een mail naar de ondernemer is gestuurd met een flinke lijst aan klachten. De reactie van de onderneming luidde onder andere dat met de consument overleg is gevoerd over hoe de kruipruimte moest worden gebruikt voor aan- en afvoer van goederen. De ondernemer miskent dat daarmee niet overlegd is tussen partijen hoe de ondernemer in de kruipruimte kon komen. Men is ten onrechte gaan snijden in de vloerisolatie zonder de vraag te stellen of er niet een andere mogelijkheid was ergens in de kruipruimte te komen. De vloerisolatie zit vast met wikkels die heel gemakkelijk los te draaien zijn. Die informatie is evenwel door ondernemer niet opgevraagd bij de consument. Verder zou volgens de ondernemer de [naam isolatieproduct] niet op een deugdelijke wijze zijn geïnstalleerd. Maar de vloerisolatie is door een professioneel bedrijf geïnstalleerd en op het luik van de kruipruimte staat een officiële vloerisolatiesticker. Niet is gebleken dat de ondernemer contact heeft opgenomen met deze installateur. Ook is niets gedaan met de laatste klacht die de consument doorgegeven heeft, te weten een bobbel in de hoek van de woonkamer en dat de vloer omhoog komt. Ook is niets gedaan met het geven van garantie.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt. Voordat op 14 oktober 2024 de vloerverwarming zou worden geplaatst, zijn [medewerker ondernemer] en [medewerker externe partij] bij de consument op bezoek geweest en daar is alles rustig en netjes besproken. Maar helaas was op 14 oktober een monteur uitgevallen waardoor genoemde [medewerker externe partij] de vloerverwarming zelf moest monteren en een uur later dan de oorspronkelijke afgesproken tijd arriveerde. De consument kwam vrij agressief op [medewerker externe partij] aflopen met de mededeling dat de bus de oprit af moest en er kwam helaas geen fatsoenlijke goedemorgen meer als begroeting. Tijdens het frezen raakte de ondernemer leidingwerk van de elektra in de vloer. De sfeer werd er die dag niet beter op. Toen de vloerverwarming gemonteerd was, moesten twee gaten worden geboord om de aansluiting van de CV naar de vloerverwarmingsverdeler te realiseren. Toen alles netjes was opgeruimd moest de oprit nog schoongespoten worden en bleek dat er al enkele tegels kapot en gebarsten waren door ouderdom. Daarna werd sfeer er niet beter op en volgde vrij intimiderende uitspraken en bedreigingen waar [medewerker externe partij] tot op de dag van vandaag nog last van heeft. Het kapot frezen van de internetkabel komt omdat de consument zelf te ondiep deze internetkabel in de vloer geplaatst heeft. Het kapot boren van de vloerisolatie gebeurde omdat aangegeven werd door de consument dat probleemloos in de vloer geboord kon worden. Genoemde [medewerker externe partij] schrijft: "ik denk al met al dat de consument op voorbedachte rade te werk is gegaan om hier een slaatje uit te kunnen slaan."

Voortgezette discussie

In voortgezet debat heeft de consument zich er nog over beklagd dat voortdurend aan de door de ondernemer ingeschakelde [medewerker externe partij] het woord wordt gelaten terwijl het geschil bestaat met de ondernemer. De consument acht het uitermate teleurstellend dat de reactie van de ondernemer aan een ander wordt overgelaten die niet eens bij het hele probleem betrokken is.

De consument eist na kennis genomen te hebben (en geschrokken te zijn van de inhoud) van het rapport van de deskundige dat de overeenkomst wordt ontbonden.

De ondernemer heeft daarop gereageerd door hetzelfde verweer te sturen als al in de eerste reactie op de stellingen van de consument was ingezonden.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd: de vloer zit niet alleen op twee plekken los maar op 40% van de vloer. Dat komt omdat het dicht smeren van de vloerverwarmingssleuven en het voorstrijken alsmede het egaliseren te snel opvolgend en in de nog niet droge voorbereiding heeft plaatsgevonden. Daardoor is de hechting slecht en ontoereikend. Ook zijn er twee producten van verschillende merken gebruikt, wat een optimale hechting van de egaline niet ten goede is gekomen. De vloer vertoont ook een bolling. De randafwerking is, op de plinten na, zeer gebrekkig. De tegelvloer die voorheen onder het keukenblok lag, is niet ver genoeg verwijderd. De schoonloopmat is niet goed geplaatst en is met de verkeerde kit bevestigd waardoor zij niet meer te verwijderen is. De schade aan de isolatie is fors te noemen. Niet-geïsoleerde verwarmingsbuizen werden in de kruipruimte aangetroffen. De (onder)aannemer had dit kunnen constateren. Daarnaast is de vloer niet egaal en tekent de vloerverwarming door op diverse plekken, hetgeen met strijklicht goed waarneembaar is. De conclusie luidt dat de algehele indruk is dat te snel is gewerkt en materiaaleigenschappen niet goed in acht zijn genomen.

De eindconclusie luidt dat de klachten ernstig zijn en dat de pvc-vloer onherstelbaar is. Herstel is technisch niet mogelijk omdat de hechting over de hele vloer discutabel tot slecht is en het risico zeer groot is dat het loslaten van de egaline verder trekt door lopen op de vloer. De enige juiste oplossing is om te vloer in zijn geheel te verwijderen en te vervangen.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur komt tot het volgende oordeel.

Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, was niet redelijk. Er is naar het oordeel van de bindend adviseur veel meer aan de hand dan met een korting op de prijs kan worden gecorrigeerd.

Het gaat hier om het gebruik van de vloer in de gehele woonkamer en keuken. De ondernemer heeft in zijn reacties op geen enkele manier aangegeven bereid te zijn tot herstel of vervanging zoals bedoeld in art. 21 Boek 7 BW.

Oorspronkelijk heeft de consument gevorderd dat de afgesproken werkzaamheden afgewerkt worden en dat er een correcte financiële verwerking aan beide zijden komt. Vervolgens zal ook garantie moeten worden gegeven. In een later stadium heeft de consument te kennen gegeven, nadat zij had opgemerkt erg geschrokken te zijn van het rapport van de deskundige, dat ze ontbinding wenst van de koopovereenkomst.

Ingevolge het bepaalde in artikel 22 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (7:22 BW) heeft bij een consumentkoop, waarvan hier sprake is, de koper naast nakoming en herstel ook de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden. Nodig daarvoor is het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt. Dat is hier het geval zoals blijkt uit het rapport van de deskundige. Een tweede voorwaarde is dat de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Uit het rapport van de deskundige blijkt dat de tekortkoming niet van geringe betekenis is. De genoemde bevoegdheid van de consument ontstaat pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geleverd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting als bedoeld in artikel 7:21 lid 3 BW. Naar het oordeel van de bindend adviseur doet zich hier de situatie voor dat, mede door de opstelling van de verkoper, deze zijn verplichting niet is nagekomen. De ondernemer was immers verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn (in lid 1 van art. 21 van Boek 7 BW) bedoelde verplichtingen na te komen. Dat heeft de ondernemer nagelaten.

Uit het rapport van de deskundige blijkt verder dat herstel van de opgelopen schade technisch niet mogelijk is, omdat de hechting over de hele vloer discutabel tot slecht is en het risico zeer groot is dat het loslaten van de egaline verder trekt door belasting bestaande uit lopen op de vloer. De enige juiste oplossing is, zo concludeert de deskundige, om de vloer in zijn geheel te verwijderen en te vervangen. De bindend adviseur volgt de deskundige in deze conclusie en neemt ook de conclusie over dat de opdracht opnieuw uitgevoerd moet worden, door een andere ondernemer dan de huidige, met uitzondering van de vloerverwarming.

Doordat de overeenkomst tussen partijen gedeeltelijk (te weten met de uitzondering van de vloerverwarming) wordt ontbonden, ontstaat een ongedaanmakingsverbintenis tussen partijen. Dat betekent dat de ondernemer recht op heeft om datgene wat moet worden verwijderd, als zij daar prijs op stelt, te verkrijgen. Door de ondernemer moet aan de consument € 3.837,15 (met uitzondering dus van het depot ad € 499,60 en met uitzondering van de geleverde vloerverwarming ad € 2.362,85) terug worden betaald.

De schadevergoeding die voortvloeit uit de ontbinding wordt door de bindend adviseur, mede aan de hand van de niet weersproken berekening van de deskundige, vastgesteld op 1. een bedrag van € 4.487,15, waarbij er rekening mee gehouden is dat de vloerverwarming ad € 2.362,85 niet vervangen hoeft te worden (€ 6.200,- – € 2.362,85) en de isolatie (ad € 650,-) wel hersteld moet worden; alsmede 2. een bedrag van € 1000,- voor verwijderen en afvoeren van de plinten en de PVC-vloer, tezamen € 5.487,15.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De bindend adviseur:

- ontbindt de tussen partijen gesloten overeenkomst gedeeltelijk, te weten met uitzondering van de geleverde vloerverwarming;
- bepaalt dat door de ondernemer aan de consument € 3.837,15 wordt terugbetaald en dat de ondernemer recht heeft op teruggave door de consument van wat al geleverd is behalve de vloerverwarming;
- bepaalt dat aan de consument door de ondernemer moet worden betaald een bedrag van € 5.487,15 ter zake van aanvullende schadevergoeding;
- bepaalt dat de ondernemer bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,- aan de consument vergoedt;
- bepaalt dat betaling van de verschuldigde bedragen plaats vindt binnen 4 weken na datum bindend advies;
- bepaalt dat het depotbedrag ad € 499,60 aan de consument wordt terugbetaald;
- bepaalt dat de ondernemer daarnaast behandelingskosten verschuldigd is conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 januari 2026,