

Ondernemer was op de hoogte van de bijzondere eigenschappen waaraan de PVC-vloer voor de consument moest voldoen, klacht 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 8 januari 2026 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 om 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 heeft in het Vragenformulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“De keukenvloer heeft voor de tweede keer forse schade door wrijving van de planken, volgens de leverancier.”

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

“Keuken opnieuw leggen (ongeveer 10 m2) met een coating eroverheen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Bij de klant is in week 30 in 2020 een [naam type] PVC klikvloer geplaatst. Binnen twee jaar was er grote schade in de keuken. Wij hebben een schade-offerte gemaakt en in 2022 is het beschadigde deel vervangen. De klant is gehandicapt en gebonden aan een zware rolstoel. Ondanks dat [naam type] aangeeft tegen zware belasting te kunnen is intussen in de keuken de vloer weer zwaar beschadigd. Wij hebben zelf de klant aangegeven dat door te veel vocht in combinatie met de rolstoel de beschadigingen ontstaan. De klant was het er niet mee eens en daarom hebben wij de leverancier ingeschakeld om een oordeel te vellen (zie attachment).”

De klant is het echter ook niet met dit rapport eens blijkbare....

De oorzaak ligt voor de hand en ook wij hebben de klant een ander type vloer geadviseerd (verlijmd beschadigd ook, maar beter te repareren).”

Deskundigenrapport

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

“Deskundige heeft met partijen het dossier doorgenomen en de vloer onderzocht. De hulpmiddelen van de consument zijn gezien door de deskundige en de wieltjes zijn onderzocht. Er is een elektrische rolstoel met twee grote wielen en twee kleine wieltjes; groot en klein zijn van rubber en flexibel. Het loopvlak van de grote wielen is ongeveer 4 centimeter, van de kleine wieltjes is het loopvlak ongeveer 1,5 centimeter. Er is een rollator met kleine wieltjes; deze zijn gemaakt van rubber en zijn flexibel. Het loopvlak is ongeveer 1 centimeter. Er is een kleine rolstoel (in het dossier de ‘trippelstoel’) met kleine wieltjes; deze zijn gemaakt van massief hard kunststof. Het loopvlak is ongeveer 1 centimeter.

Kijkend naar de schade aan de planken en het type wieltjes van de kleine rolstoel, dan is er een causaal verband tussen deze twee. De wieltjes geven dermate veel puntbelasting op de vloer, dat deze op de zwakste plek de planken onherstelbaar heeft beschadigd; het mes/groef-systeem is door elkaar heen gedrukt. De drukbelasting ontstaat door het langzaam ronddraaien op dezelfde plek; als dat op/rond een aansluiting van planken is, zal hier langzamerhand schade aan ontstaan.

Hoewel door de ondernemer en de fabrikant van de vloer is gesproken over het beschadigen door een zware elektrische rolstoel, is het deskundige duidelijk geworden dat dit niet juist is: de zware elektrische rolstoel is voor buiten en heeft een 'vaste route' in huis: van de voordeur naar de woonkamer en weer terug.

Invloed van vocht op het ontstaan van de klachten is niet aan de orde: het product is ongevoelig voor vocht.

Een eventuele coating is niet mogelijk met dit type vloer: de fabrikant bedoelde een beschermingsmat en is door de consument verkeerd begrepen.

Deskundige heeft in het dossier een summier verslag van de fabrikant gezien, waarin de fabrikant stelt dat er geen productfout is waargenomen.

Afgezien van de verkeerde voorstelling dat de klachten zijn ontstaan door een zware elektrische rolstoel, is ook de suggestie om [naam type] met plak PVC te leggen een technisch onjuiste oplossing. Wat mist in de paar regels tekst: waarop & hoe is er gecontroleerd en waarom kan de persoon stellen dat er geen productfout in het materiaal zit?"

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een gemengde overeenkomst van consumentenkoop en aanneming van werk.
2. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 8 januari 2026 ter plaatse is 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 vervolgens ook geen andere rapporten meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
3. De bindend adviseur stelt op basis van het deskundigenrapport vast dat de vloer ernstig is beschadigd en dat dit is veroorzaakt door de wielen van de kleine rolstoel van de consument.
4. Op grond van artikel 7:17 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek beantwoordt een zaak niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, 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 behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.
5. Op basis van de stukken in het dossier staat vast dat de ondernemer ervan op de hoogte was dat de consument gebonden was aan een rolstoel. De ondernemer wist dus dat de vloer geschikt moest zijn voor rolstoelgebruik en in het verlengde hiervan mocht de consument ervan uitgaan dat de vloer geschikt was voor rolstoelgebruik. Uit het deskundigenrapport volgt echter dat de vloer hier niet geschikt voor is. Dit betekent dat de vloer niet aan de overeenkomst beantwoordt.
6. Dat, zoals de deskundige heeft aangehaald, in de onderhoudsgids van [naam leverancier] is vermeld dat wielen zoals die van de rolstoel van de consument schade kunnen veroorzaken aan de vloer, leidt niet tot een ander oordeel. Nog daargelaten dat de ondernemer geen beroep heeft gedaan op deze onderhoudsgids en ook onduidelijk is of de consument deze onderhoudsgids heeft gekregen bij of voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst, had het, gezien de in randnummer 5 geschetste omstandigheden, op de weg van de ondernemer gelegen om er uitdrukkelijk op te wijzen dat de vloer niet voor dergelijke wielen geschikt is. Niet gebleken is dat dit is gebeurd.
7. Uit het voorgaande volgt dat de klacht gegrond is.
8. De eis van de consument komt erop neer dat de ondernemer de vloer herstelt. De deskundige heeft in het deskundigenrapport beschreven op welke wijze herstel kan plaatsvinden:

“De vloer in de keuken herleggen met gebruik van nieuwe planken. Hierna een grote (ongeveer 2,5 meter x 1,5 meter) vloerbeschermingsmat plaatsen over het intensief gebruikte gedeelte vloer. Bij dit herstel zal de vloer over de lengte van de woning opengemaakt moeten worden, in de breedte van de keuken [...]”

9. De bindend adviseur zal de ondernemer opdragen deze werkzaamheden te verrichten. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet (tijdig) uitvoert, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. De hoogte van deze vergoeding wordt op basis van paragraaf 5 van het deskundigenrapport bepaald op € 1.385,-.
10. Gelet op de uitkomst van deze procedure dient de ondernemer ook de kosten te vergoeden die de consument heeft gemaakt vanwege de behandeling van dit geschil. Dit betreft een bedrag van € 260,-.
11. 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:
“De vloer in de keuken herleggen met gebruik van nieuwe planken. Hierna een grote (ongeveer 2,5 meter x 1,5 meter) vloerbeschermingsmat plaatsen over het intensief gebruikte gedeelte vloer. Bij dit herstel zal de vloer over de lengte van de woning opengemaakt moeten worden, in de breedte van de keuken.”
- Partijen treden binnen 2 weken na vandaag in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, 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 te kennen dat hij niet tot de herstelwerkzaamheden overgaat, 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 €1.385,-.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na vandaag een bedrag van € 260,- aan de consument als compensatie voor het klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 februari 2026,