

Scheuren in pvc-vloer ontstaan doordat scheuren in ondervloer niet goed zijn behandeld door de ondernemer, klacht wordt gegrond 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. Nadat de stichting de bindend adviseur had benoemd en deze zijn opdracht had aanvaard heeft de bindend adviseur een aantal aanvullende vragen aan partijen gesteld. Beide partijen hebben daarop gereageerd en de reactie zijn met partijen gedeeld. 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**

Op 2 oktober 2024 heeft de ondernemer aan de consument een orderbevestiging met ordernummer [ordernummer] gestuurd. De consument heeft deze orderbevestiging op 4 oktober 2024 per e-mail aan de ondernemer bevestigd, waarmee de overeenkomst tot stand is gekomen.

Inhoud overeenkomst: Egaliseren van vloer in woonkamer en hal, leveren van pvc-vloerdelen en het leggen van de vloerdelen, een en ander voor een prijs van € 3.719,- (incl. bijkomende kosten).

De levering vond plaats op 8 november 2024.

De klacht is op 7 januari 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Na het leggen van de vloer zijn scheuren ('mollengangen') ontstaan in de (onder)vloer, waarop de vloer is gelegd. Indien de oorzaak van de scheuren is gelegen in een onderdeel van de opdracht, die tot de verantwoordelijkheid van de ondernemer behoort, dan dient de ondernemer het gebrek op diens kosten te herstellen.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Indien de ondernemer verantwoordelijk is voor de schade aan de vloer, dan accepteert dat dat het herstel voor diens rekening komt.

### **Deskundigenrapportage**

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

*De deskundige heeft de vloer geïnspecteerd. De vloer is zeer netjes gelegd. Er zaten bij de voorcontrole en dus ook bij aanvang van het egaliseren al scheuren in de 12 centimeter dikke cementdekvloer. Deze zijn niet volgens de geldende adviezen hersteld.*

*Men hoort dergelijke scheuren uit te slijpen of uit te krabben om vervolgens een epoxy in de scheur te gieten. Indien mogelijk in verband met de diepte van de vloerverwarmingsleidingen de scheur af te krammen, een ontkoppelingsnet over de scheur te plaatsen om vervolgens de gehele vloer te primeren en na het drogen van de primer de vloer te egaliseren. Elke vloerenlegger, woning stoffeerder of vloerenbedrijf behoort dit te weten. De scheuren zijn op deze vloer dichtgezet met een kit waarbij de kit is gladgestreken en dus ook langs de scheuren op de cementdekvloer is gekomen. Geen enkele primer of egaline hecht op kit. Zodra er ook maar enige spanning op de pvc komt te staan laat de egaline inclusief primer dan ook los en ontstaat er een mollengang. Er is hier overduidelijk sprake van een applicatie fout van de vloerenlegger/woning stoffeerder in de vorm van het verkeerd behandelen/dichtzetten van de scheur met kit.*

### **Overwegingen en beoordeling**

In deze procedure gaat het primair om de vraag of de ondernemer verantwoordelijk is voor de scheuren, die zijn ontstaan in de ondervloer, waarop de door de ondernemer geleverde PVC-vloerdelen zijn gelegd.

Ten aanzien van de oorzaak van de scheuren heeft de deskundige een duidelijk standpunt ingenomen, die hierboven is weergegeven en dat hier deels wordt herhaald.

De deskundige zegt eenduidig dat: *Er is hier overduidelijk sprake van een applicatie fout van de vloerenlegger/woning stoffeerder in de vorm van het verkeerd behandelen/dichtzetten van de scheur met kit.*

Geen van beide partijen heeft dit oordeel van de deskundige betwist of in twijfel getrokken, zodat in deze procedure van de juistheid van dit oordeel moet worden uitgegaan.

Vervolgens neemt de bindend adviseur in aanmerking dat de orderbevestiging van de ondernemer duidelijk stelt dat het egaliseren van de zandcementen dekvloer onderdeel uitmaakt van de overeenkomst en dat daarvoor een bedrag wordt genoemd van € 1.152,25. Dat maakt dat het egaliseren van de dekvloer onderdeel uitmaakte van de opdracht en dat een gebrek in de egalisatie van de dekvloer tot de verantwoordelijkheid van de ondernemer behoort, ook indien de ondernemer dit deel van de opdracht door een derde zou hebben laten uitvoeren. De ondernemer is immers onverkort verantwoordelijk voor derden, die de opdracht deels of geheel hebben uitgevoerd.

Uit het voorgaande vloeit voort dat de inleidende vraag van de consument, namelijk of de ondernemer verantwoordelijk is voor de scheuren/'mollengangen' in de vloer aansprakelijk is, bevestigend is beantwoord.

De relevante vervolgvraag is dan waar dit toe leidt. Nu vaststaat dat de scheuren de verantwoordelijkheid van de ondernemer zijn, betekent dat dat de ondernemer in juridische zin in gebreke is. Ingeval een leverancier in gebreke is zijn er in beginsel drie varianten, namelijk (1) ontbinding van de overeenkomst, (2) herstel van het gebrek en (3) (vervangende) schadevergoeding. Ontbinding van de overeenkomst is een (te) vergaand middel, omdat in dat geval de gehele overeenkomst moet worden 'teruggedraaid' en dat zou betekenen dat de vloer zou moeten worden verwijderd en de koopprijs moet worden terugbetaald. Geen van beide partijen heeft laten weten deze uitkomst te wensen. Naar het oordeel van de bindend adviseur is (2) herstel van het gebrek niet opportuun, omdat de ondernemer heeft laten weten de oud-eigenaar te zijn en daarmee tot uitdrukking brengt dat hij de onderneming niet meer drijft en dus ook geacht moet worden niet langer in staat te zijn het gebrek te herstellen. Daarom blijft alleen (3) als mogelijkheid over.

De deskundige heeft begroot dat de herstelkosten € 2.811,74 (incl. BTW) bedragen. Geen van beide partijen heeft dat bedrag in twijfel getrokken, zodat de ondernemer tot betaling van dat bedrag aan de consument zal worden veroordeeld.

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**

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens herstel van de scheuren in de dekvloer van € 2.811,74 (incl. BTW). De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 260,00 aan de consument. De ondernemer betaalt deze bedragen binnen vier weken na vandaag aan de consument.

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 maart 2026,