

Klachten ten aanzien van de plinten worden niet veroorzaakt door niet met de bestemming corresponderend gebruik, 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 6 februari 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 hun standpunten toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, het leveren en monteren van vloeren met plinten.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“De klacht betreft de geleverde en gemonteerde MDF-plinten die wij samen met de vloer bij [ondernemer] hebben aangeschaft. De plinten vertonen kort na plaatsing zichtbare schade: ze zijn gaan bobbelen en rimpelen op meerdere plekken. Volgens [ondernemer] zijn de plinten gegrond en gelakt, maar blijken ze extreem gevoelig voor normaal gebruik van vocht (zoals bij katten en dweilen). Wij zijn vooraf niet geïnformeerd over enige vochtgevoeligheid of over de noodzaak om plinten direct droog te maken. Ook is er geen instructie verstrekt dat de plinten na levering nog afgelakt moesten worden. De schade is ontstaan bij reguliere afwerking, maar [ondernemer] wijst aansprakelijkheid af en biedt geen passende oplossing.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“De klant heeft de plinten door iemand laten afkitten. Vermoedelijk is bij het reinigen van de kitresten of het schoonmaken van de wanden met een vloeistof gemorst waar iets ingezeten heeft wat de laklaag van de plinten beschadigd heeft.

Verder hebben wij bij de leverancier van de plinten testen laten uitvoeren op deze zelfde plinten, hieruit bleek dat er bij een juiste behandeling (bij een schilder bekend) de gemelde klachten niet gebeuren. Dit rapport met video's is ook gedeeld met de consument.”

Deskundigenrapport

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

“Het onderzochte onderdeel betreft alle plinten, geplaatst tegen een wand ter afwerking van een laminaatvloer op de eerste etage en een PVC vloer op de begane grond. De plint is vervaardigd uit MDF en afgewerkt met een verflaag. Op de eerste etage is de plint aan de bovenzijde afgekit tegen de wand. De onderzijde is niet afgekit, hetgeen gebruikelijk is in verband met de werking (uitzetten en krimpen) van de onderliggende laminaatvloer. Op de begane grond is men gestopt met kitten toen men de verticale opzwellingen in de reeds gekitte plinten waarnam. [...]

3. Beoordeling

Het waargenomen schadebeeld is kenmerkend voor MDF-materiaal dat aan vocht is blootgesteld. MDF bestaat uit samengeperste houtvezels en is, ondanks een verfafwerking, gevoelig voor vochtopname. Deze gevoeligheid is met name aanwezig aan onbehandelde of minder goed beschermde zijden, zoals de onderzijde van een plint. Bij vochtopname zet MDF uit, waarbij de vezelstructuur onherstelbaar verandert. Dit leidt tot blijvende vervorming en verlies van vormvastheid. De verflaag aan de zichtzijde biedt geen afdoende bescherming tegen vocht dat via de onderzijde of door capillaire werking in het materiaal trekt. Op aantal plaatsen is dit ook vanaf de bovenzijde waar te nemen.

Dit komt doordat er gekit is met een wat vochtig materiaal, maar waarschijnlijk is het nat afstrijken van de kitlaag hoofdschuldige. Er moet vermeld worden dat nat afstrijken wel als normaal gezien mag worden in de wereld van de afkitspecialisten.

Je mag je afvragen of dit ook het geval is als de plint van MDF gemaakt is. Antwoord, als het MDF is afgewerkt mag dat zeker wel. Gezien de ontstane problematiek kunnen we constateren dat de afwerklaag niet goed of voldoende is geweest.

4. Oorzaak

De consument heeft aangegeven de vloer te reinigen met een mop. Bij natte of vochtige vloerreiniging kan water langs de vloer onder de plint terechtkomen. Doordat de onderzijde van de plint niet is afgekit, kan hier wat vocht achterblijven en door het MDF worden opgenomen. De plaats en aard van de schade wijzen eenduidig op vochtinwerking van onderaf. Er zijn geen aanwijzingen dat de schade het gevolg is van een montagefout of ondeugdelijk kitwerk. De schade past bij de bekende materiaaleigenschappen van MDF in combinatie met herhaalde blootstelling aan vocht en naar laat aanzien gebrekkige afwerklaag.”

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een gemengde overeenkomst van consumentenkoop en aanneming van werk.
2. In artikel 15 van de CBW-voorwaarden is, voor zover hier van belang, het volgende bepaald:

“1. Het geleverde product moet die eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt ook bij bijzonder gebruik als dat door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.

2. De ondernemer geeft 2 jaar volledige garantie op de geleverde producten, boven op de wettelijke verplichtingen van lid 1. Partijen kunnen schriftelijk ook een langere garantieperiode afspreken. De 2-jarige garantie geldt niet voor gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door afnemer.

*Bij consumentenkoop maakt de ondernemer dat aannemelijk. De ondernemer draagt de kosten van reparatie resp. vervanging, incl. vracht- en voorrijkosten;
[...]*

3. De deskundige is op 20 januari 2026 ter plaatse 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 ook geen andersluidende rapporten (contra-expertises) meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
4. De bindend adviseur begrijpt uit het deskundigenrapport dat op een aantal plaatsen vocht vanaf de bovenzijde in het materiaal is getrokken. De deskundige heeft geconstateerd dat dit waarschijnlijk te maken heeft met het nat afstrijken van de kitlaag. Nat afstrijken is volgens de deskundige echter wel normaal en mag ook bij MDF-plinten. De bindend adviseur begrijpt verder uit het deskundigenrapport dat het vocht dat vanaf de onderzijde in het materiaal is getrokken, heeft te maken met het moppen van de vloer.
5. Niet in geschil is dat de plinten gebreken vertonen, binnen de in artikel 15 van de CBW-voorwaarden opgenomen termijn van 2 jaar. Op basis van het deskundigenrapport kan niet worden geconcludeerd dat sprake is van niet met de bestemming corresponderend gebruik. Ook overigens heeft de ondernemer dit niet aannemelijk gemaakt. De handelingen en gedragingen zoals hiervoor in randnummer 4 beschreven, kunnen zonder nadere onderbouwing – die ontbreekt – niet worden aangemerkt als niet met de bestemming corresponderend gebruik.
6. Dit betekent dat de klacht gegrond is.
7. De bindend adviseur zal, gelet op het vermelde in paragraaf 7 van het deskundigenrapport, de ondernemer opdragen een schadevergoeding aan de consument te betalen.

De consument heeft, verwijzend naar paragraaf 5 van het deskundigenrapport, gevraagd om een schadevergoeding van € 4.300,-. De ondernemer heeft dit bedrag niet betwist. Het gevraagde bedrag wordt daarom toegewezen.

8. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het klachtgeld van € 260,- dat de consument heeft betaald te vergoeden.
9. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- Aan de consument komt een door de ondernemer te betalen vergoeding toe van € 4.560,- (te weten € 4.300,- schadevergoeding en € 260,- als vergoeding 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 23 april 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur