

Schade aan laminaatvloer veroorzaakt door gebruik van profielen met sterke lijmlaag en/ of te weinig zwelruimte waardoor vloer vast is komen te liggen, 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 16 maart 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 naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, het leveren en leggen van een vloer met plinten.

Standpunt consument

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

“1 We zijn in 2017 verhuisd van een flat naar de huidige woning. In de flat lag een 10 dB tussenvloer. We hebben de vloer er zelf uit gehaald, verhuisd en opnieuw gelegd op de 10 dB tussenvloer. Bij aankoop in 2023 van de nieuwe, huidige vloer werd gezegd dat de 10 dB tussenvloer eruit moest en er een nieuwe tussenvloer gelegd werd.

Resultaat hiervan is dat we onnodig extra kosten, à € 98,40, hebben moeten maken, wat eigenlijk niet nodig was geweest. Ander punt is dat het wooncomfort enorm achteruit is gegaan. Een laminaatvloer op een 10 dB is vele malen stiller dan een tussenvloer van slechts 2 millimeter. Wij hebben dat destijds geaccepteerd, omdat we in vertrouwen dachten dat het niet anders kon.

2 Na een jaar ontstonden de eerste problemen met de vloer. In november 2024 hebben wij dit gemeld. Er was sprake van beweging in de vloer en het delamineren van de toplaag. Nadat er door een deskundige via [ondernemer] naar is gekeken. Deze deskundige heeft een rapport uitgebracht aan [ondernemer]. Wij hebben daar nooit een afschrift van gekregen of inzage in gehad. De vloer is er in begin 2025 voor de helft uitgehaald en opnieuw gelegd. Door de legger werd gezegd dat het laminaat op sommige plekken kops te strak was gelegd. Hij heeft daar bij het herleggen rekening mee gehouden en het laminaat meer ruimte gegeven.

Door de vloer er voor ongeveer de helft eruit te halen, moesten meubels zoals kasten eruit gehaald worden. Dit was zwaar werk en is met extra hulp gedaan en weer teruggeplaatst. Door de legger was één extra pak meegenomen, zijnde 2,49 m². Wij hadden nog 6 planken liggen, een kleine 1,9 m². Er zijn dus in totaal 14 delen vervangen. Best wel veel na iets meer dan één jaar. Het gevolg is wel dat wij geen enkele plank meer hebben als reserve. We zouden daarvoor een vergoeding willen hebben in de vorm van minimaal 6 nieuwe planken. Het is immers technisch mogelijk om één plank te vervangen midden in de vloer zonder de hele vloer open te hoeven maken.

3 Na een jaar begonnen dezelfde klachten weer opnieuw (september 2025). We hebben dat gemeld bij [ondernemer]. Na de tweede melding is de klacht op afgewezen op basis van een paar foto's met mijn mobiele telefoon. Wat mij betreft op onjuiste gronden. Allereerst werd gezegd dat dit om gebruiksschade gaat en dat die buiten garantie valt. Toen ik aangaf dat dat niet waar kon zijn, werd gezegd dat de garantietermijn van twee jaar is verstreken. CBW-erkend kent een garantieperiode van drie jaar. In de winkel stond bij dit laminaat een garantie van 20 jaar, dat is de reden dat wij dit hadden gekocht.

4 We hebben er voor alle zekerheid een deskundige naar laten kijken, dat wil zeggen door iemand die in zijn loopbaan vloeren (waaronder laminaat) heeft geadviseerd, verkocht en gelegd. Hij komt tot de volgende conclusies en adviezen. Om uitsluitel te krijgen dienen de hoge plinten en de plakplinten rondom verwijderd worden. Dan kan beoordeeld worden of en zo ja waar de vloer nog ergens vastligt. De vloer piept af en toe wat het vermoeden versterkt dat de vloer nog steeds ergens vastligt. Dat er op sommige hoeken delaminatie is komt door spanning in de vloer. Spanning welke veroorzaakt wordt doordat de vloer ergens vast ligt.

Op verschillende plekken is te zien en te voelen dat er hoogte-verschil is bij de stuiknaden. Vermoedelijke oorzaak: of de vloer ligt wederom strak, of de delen zijn te fors kops aangeklopt tijdens het leggen. Toevallig voornamelijk op die delen welke zijn vervangen. Dat valt op. Probleem hiervan is dat er op deze naden eerder slijtage ontstaat, wat de levensduur van de vloer sterkt verkort.

Hier is geen sprake van ondeugdelijk gebruik, gebruikssporen of iets dergelijks."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

"[Ondernemer] kan zich niet verenigen met de door consument gestelde klachten en is van mening dat de geconstateerde schade het gevolg is van gebruik en onderhoud, en niet van een product- of legfout.

Uit onze beoordeling blijkt dat de schade zich met name bevindt onder en in de directe omgeving van de keukentafel. De consument maakt in dit gebied gebruik van eetkamerstoelen met wieltjes. Laminaatvloeren zijn niet bedoeld voor rollende belasting zonder aanvullende beschermende maatregelen, zoals een geschikte vloerbeschermingsmat.

Het gebruik van wieltjes veroorzaakt:

- verhoogde wrijvingskrachten op de kopse naden;
- versnelde slijtage van de toplaag;
- een verhoogd risico op delaminatie, met name bij intensief en dagelijks gebruik.

Dit type belasting wordt binnen de branche aangemerkt als onjuist gebruik en de hieruit voortvloeiende schade geldt als gebruiksschade, welke expliciet buiten zowel de fabrieksgarantie als de leggarantie valt.

Daarnaast blijkt uit de door consument aangeleverde foto's dat er sprake is van kenmerken die wijzen op onjuist onderhoud, waaronder het (te) vochtig reinigen van de vloer. Overmatige vochtbelasting kan leiden tot aantasting van de verbindingen en de toplaag van laminaat en draagt bij aan het ontstaan van delaminatie en hoogteverschillen.

Tevens speelt directe en langdurige zoninstraling een rol. Doorschienen zonlicht kan leiden tot extra opwarming en werking van het laminaat, wat in combinatie met bovengenoemde factoren de slijtage en schade kan versterken. Dit betreft omgevingsinvloeden die buiten de verantwoordelijkheid van de ondernemer vallen.

Gelet op:

- de locatie en aard van de schade;
- het gebruik van stoelen met wieltjes zonder bescherming;
- aanwijzingen voor onjuist onderhoud;
- en externe invloeden zoals zoninstraling,

is [ondernemer] van mening dat er geen sprake is van een ondeugdelijk product of onjuiste installatie. De klacht is daarom terecht afgewezen."

Deskundigenrapport

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

"De deskundige heeft ter plekke veel spanning in de laminaatvloer waargenomen, wat resulteert in opstaande kopse kanten van laminaatplanken. Op veel kopse kanten is schade ontstaan: afgebroken hoekjes en delaminatie. Tevens is op veel plekken wat vochtschade waarneembaar. Bij de eetkamertafel is een grote beschadiging aanwezig aan de lange zijde van een plank. Deze beschadiging is gelegen op een plek waar een eetkamerstoel staat, deze stoel heeft wieltjes van flexibel rubber.

De spanning die de deskundige heeft waargenomen kan niet vanzelf zijn ontstaan, waardoor is gezocht naar mogelijke oorzaken.

Wat in deze kwestie opvalt is dat er metalen eindprofielen zijn gebruikt om de vloer af te ronden. Deze profielen zijn geplaatst op twee plekken bij de achterpui, bij de voorpui, in de keuken en bij de voorpui bij de deurmat.

Omdat deze profielen een zeer sterke lijmlaag hebben, kan het gebruik van deze profielen een zwevende vloer ietwat belemmeren in zijn werking. Mocht men deze profielen aan beide zijden van een zwevende vloer plaatsen, dan is er sprake van een risico, omdat de lijmlaag simpelweg niet voldoende meegeeft als de vloer uitzet.

Om te controleren wat de aanwezige zwelruimte is, is bij de achterzijde één van de twee profielen verwijderd. Wat bleek is dat de zwelruimte op diverse plekken enkele millimeters is, maar deze 'opgevuld' is door het metalen profiel; het profiel heeft een klein hoekje. Het profiel zat op drie plekken strak tegen de pui aan. Het gedeelte waar de spanning in de laminaatvloer zit, is gelegen in het verlengde van dit profiel. Omdat aan de andere zijde van de woning ook profielen zijn geplaatst, kan gesteld worden dat de laminaatvloer geen ruimte heeft om te kunnen werken en een causaal verband tussen de klachten en het vastliggen is aangetoond.

De lichte vochtschade die op sommige kopse kanten zichtbaar is, is volgens deskundige een gevolg van de ontstane spanning in de vloer: de kopse kanten staan omhoog en bij het dweilen van de vloer kan er makkelijker vocht in de tussenlaag komen. Dit kan gesteld worden omdat er verder geen tekenen zijn dat de vloer te vochtig is gedweild.

De grote beschadiging bij de eetkamertafel: in beginsel heeft de consument de juiste wieltjes onder de stoelen geplaatst, althans kijkend naar het materiaal van flexibel rubber. Echter, het loopvlak van de wieltjes is te klein, waardoor er een te grote puntbelasting kan ontstaan op de zwakste plekken van een laminaatvloer: de aansluitingen tussen planken. In de regel is een loopvlak vanaf ongeveer 1,5 centimeter aan te raden. Wat zichtbaar is bij de schade, is dat de toplaag van het laminaat langzaam steeds verder delamineert, door de rollende beweging van het wiel. De oorzaak van de schade lijkt volgens deskundige dat er op een eerder tijdstip iets van schade is ontstaan, waar het wielje het probleem groter heeft gemaakt."

Vervolgens concludeert de deskundige dat herstel niet mogelijk is en dat de vloer moet worden vervangen. Hij licht dit als volgt toe:

"De laminaatvloer heeft onder veel spanning gelegen, planken waar tijdens het onderzoek met het blote oog geen schade hebben, kunnen wel schade aan het kliksysteem hebben. Tevens zullen nieuwe planken een kleurverschil, structuurverschil en/of glansverschil hebben tegenover de planken die men zou hergebruiken."

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 5 maart 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. De kritiek die de ondernemer op het deskundigenrapport heeft geleverd, is onvoldoende om hiervan af te wijken.
2. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat de ondernemer is tekortgeschoten bij het leggen van de vloer. Door het gebruik van de profielen met een zeer sterke lijmlaag en/of het aanhouden van te weinig zwelruimte, is de vloer vast komen te liggen. De vloer heeft hierdoor geen ruimte om te werken en dit heeft tot schade geleid.
3. De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport aangevoerd, kort weergegeven, dat de ontstane schade mede het gevolg is van het handelen van de consument en dat de consument ook niet heeft voldaan aan zijn verplichting tot schadebeperking.
4. Het verweer van de ondernemer slaagt niet. Uit het deskundigenrapport volgt dat de vloer volledig moet worden vervangen ten gevolge van de fout die bij het leggen van de vloer is gemaakt. De vochtschade is hier ook aan gerelateerd.

Weliswaar is er bij de eettafel een beschadiging die te maken heeft met het gebruik van wieltjes onder de stoel door de consument, maar uit het deskundigenrapport kan worden opgemaakt dat ook zonder deze schade de gehele vloer zou moeten worden vervangen. Dat de consument niet aan zijn schadebeperkingsplicht heeft voldaan, heeft de ondernemer onvoldoende onderbouwd.

5. De klacht van de consument is gegrond.
6. De consument heeft recht op vervanging van de vloer. Indien de consument kiest voor een duurdere of goedkopere vloer, dient de meer-/minderprijs van het materiaal te worden bijbetaald of terugbetaald. Indien de ondernemer niet (tijdig) tot vervanging van de vloer overgaat, kan de consument aanspraak maken op vervangende schadevergoeding.
7. Omdat de ondernemer reeds voldoende in de gelegenheid is gesteld om correct na te komen, kan de consument ook – in plaats van vervanging van de vloer – direct een vervangende schadevergoeding vragen. Deze schadevergoeding wordt op basis van het deskundigenrapport vastgesteld op € 3.800,-.
8. Voor zover de consument heeft gevraagd om vergoeding van andere schade, kan deze bij gebreke van voldoende onderbouwing niet worden toegewezen.
9. De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na vandaag de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 260,- aan de consument.
10. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De consument maakt binnen 4 weken na vandaag aan de ondernemer kenbaar of hij vervanging van de vloer of een vervangende schadevergoeding wenst:
 - ✓ Indien de consument vervanging van de vloer wenst, treden partijen binnen 2 weken nadat de consument die wens kenbaar heeft gemaakt in overleg over het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer 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, 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 € 3.800,-.
 - ✓ Indien de consument in plaats van vervanging van de vloer een vervangende schadevergoeding wenst, betaalt de ondernemer binnen 4 weken na vandaag een bedrag van € 3.800,- aan de consument.
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na vandaag de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 260,- aan de consument.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 april 2026,