BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Deskundige kan oorzaak klachten aan de vloer niet vaststellen, maar lekkage bij vloerverwarmingsverdeler wel waardoor klacht wordt gedeeltelijk 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. Op 23 april 2026 heeft de deskundige, [naam deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 29 april 2026 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en 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 de gelegenheid hebben gehad om hun standpunten over en weer naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
De overeenkomst van 30 januari 2023 betreft onder meer het leveren en leggen van een PVC-vloer met vloerverwarming op de begane grond van de woning van de consument voor een door de consument aan de ondernemer te betalen bedrag van € 15.367,95. De PVC-vloer is medio (eind) mei / begin juni 2023 gelegd. De klacht is op of omstreeks 19 december 2024 ontstaan en op of omstreeks 30 december 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument
De consument, althans zijn gemachtigde, heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Over de onderdelen aanbrengen vloerverwarming begane grond inclusief de geëgaliseerde vloer (2 lagen) met de daarop gelijmde PVC vloer. Tevens lichte lekkage bij vloerverwarming verdeler, maar betreft de krakende vloer in de woonkamer.

Bij het belopen van de vloer in de woonkamer (en heel licht in de keuken) zijn piepende en knappende / krakende geluiden hoorbaar over enkele meters in de woonkamer. Het krakende geluid is ook waarneembaar bij temperatuur verschillen.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij, althans zijn gemachtigde, in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

“[Naam ondernemer] dient de nodige maatregelen te treffen om de krakende vloer op te lossen, door bijvoorbeeld het uitvoeren van reparaties of het vervangen van de vloer.”

Standpunt ondernemer
De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Zoals eerder gemeld onterecht.”

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

“(…)
2b Situering klachten
Waar in de ruimte(n) bevinden zich de klachten? Zitgedeelte van de huiskamer
(…)

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)
In het zitgedeelte, ter hoogte van het vloerkleed, ervaart de consument op een deel een piepend geluid en op een deel een krakend geluid. De deskundige heeft dit in zeer geringe mate kunnen vaststellen omdat, aldus de consument, de klachten met name zijn waar te nemen als de vloerverwarming in werking is hetgeen ten tijde van het bezoek niet het geval was. De consument heeft wel een filmpje getoond.

Bij het bekloppen van de vloer is auditief vastgesteld dat alle door de ondernemer aangebrachte lagen, te weten egalisatie en PVC, geen geluid veroorzaken en/of los liggen. Om de oorzaak van het geluid in de vloer te achterhalen is er destructief onderzoek nodig geweest, waarbij een deel van vloer verwijderd wordt. Dit is door deskundige voorgelegd aan de consument. De consument heeft er uitdrukkelijk voor gekozen dit niet te laten uitvoeren vanwege de kans op schade. Nader onderzoek heeft derhalve niet kunnen plaatsvinden.

In het onderhavige geval rest dan slechts een deductief onderzoek waarbij aan de hand van de verkregen informatie en op basis van ervaring, met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid de onderstaande oorzaak kan worden aangewezen:

Bij het frezen van de sleuven ten behoeve van de vloerverwarming is er plaatselijk door de cementdekvloer heen gefreesd tot of in de betonnen constructievloer. Dit komt vaker voor waar de cementdekvloer bijvoorbeeld wat dunner is aangebracht. Gezien het feit dat er in de bouw van het huis vloerverwarming als bijverwarming in de cementdekvloer is aangebracht is het zeer wel mogelijk dat er voor is gekozen om een niet al te dikke laag cementdekvloer aan te brengen in verband met de warmteoverdracht.

Indien er bij het frezen door de cementdekvloer heen wordt gefreesd kan het zijn dat er delen van deze cementdekvloer onthechten van de constructievloer. Zodra de vloer wordt verwarmd en enigszins wil uitzetten, kan er lokaal een spanning op de vloer komen en, hoe gering ook, beweging in de cementdekvloer. Het geluid wat bij deze marginale beweging ontstaat kan een wat piepend geluid geven bij leidingen van de oorspronkelijke vloerverwarming waar doorheen is gefreesd of krakend waar fragmenten van cementdekvloer tegen elkaar bewegen. Beide doen niets af aan de kwaliteit van de vloer, maar kunnen wel als hinderlijk worden ervaren.

Voorts is er een lekkende koppeling bij de verdeler van de vloerverwarming. Dit is een geringe lekkage en kan worden verholpen door het aandraaien van de koppeling. Wel is er een klein deel plint door het vocht aangetast en dient te worden vervangen.

Tot slot dient te worden opgemerkt dat de PVC vloer netjes is aangebracht.

4. Ernst van de klacht(en)
Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?
(…) ☒ opvallend ☒ gering (…)
Eventuele toelichting: Gering zoals de deskundige het heeft waargenomen. Opvallend zoals de consument het heeft ervaren en op het filmpje heeft getoond.

5. Herstel/vervanging
Is herstel technisch mogelijk? ☒ Ja (…)
Zo ja, op welke manier? Het plaatselijk injecteren van de vloer met een epoxy hars.
(…)
Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Het plaatselijk injecteren van de vloer met epoxy hars. Deze epoxy hars is waterdun en kan worden ingespoten door gaatjes te boren in de cementdekvloer. Het beste kunnen er gedurende de droogtijd dan stempels worden geplaatst tussen de vloer en het plafond. Er dient hierbij te worden aangetekend dat dit geen garantie op resultaat zal geven. Ook kan het alleen de klachten mogelijk oplossen indien het deductief onderzoek naar de juiste oorzaak heeft geleid.

De ondernemer heeft ook het risico aangegeven van het beschadigen van de egalisatielaag bij het verwijderen van de PVC panelen. Echter indien de panelen met zorg en voldoende verwarmen met de föhn, worden verwijdert is beschadiging van de egalisatie goed te voorkomen.

De koppeling van de verdeler van de vloerverwarming dient te worden aangedraaid en stukje plint van ca. 1.00 meter vervangen.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 1.020,00

- 4 manuren verwijderen en terug plaatsen PVC delen		*á € 75,00*	*€ 300,00*
- 4 manuren injecteren vloer	*á € 75,00*	*€ 300,00*	

- materiaalkosten		*€ 100,00*
- 3 voorrijkosten verwijderen, injecteren, terug plaatsen PVC	*á € 75,00*	*€ 225,00*
- 1 manuur aandraaien koppeling en vervangen plint	*á € 75,00*	*€ 75,00*
- 1 staaf hoge plint	*á € 20,00*	*€ 20,00*
	Totaal	*€ 1.020,00*

(…)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat de door de ondernemer geleverde en gelegde PVC-vloer op de begane grond van zijn woning niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. Zoals hiervoor al is vermeld, voert de consument aan dat bij temperatuurverschillen en bij het belopen van de vloer in de woonkamer (en licht in de keuken) piepende / knappende / krakende geluiden waarneembaar zijn over enkele meters. Daarnaast zou sprake zijn van een lichte lekkage bij de verdeler van de vloerverwarming. In het inleidende (vragen)formulier heeft de consument kenbaar gemaakt dat hij aanspraak maakt op herstel dan wel vervanging van de PVC-vloer op kosten van de ondernemer.

Non-conformiteit?

2. Op grond van artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is sprake van non-conformiteit als de geleverde zaak, 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 koopovereenkomst mocht verwachten. De koper mag in beginsel verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit, die voor een normaal gebruik daarvan noodzakelijk zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen. In artikel 7:18a lid 1 BW is verder onder meer bepaald dat indien de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, dit gelijkgesteld wordt aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst.

De PVC-vloer op de begane grond

3. Uit het voorgaande volgt dat artikel 7:17 lid 1 BW een verbintenis formuleert voor de verkoper, namelijk dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden. Indien de koper (in dit geval de consument) zich erop beroept dat de verkoper in de nakoming van deze verbintenis is tekortgeschoten (non-conformiteit), en die non-conformiteit ten grondslag legt aan - bijvoorbeeld - een eis/vordering tot herstel/vervanging, draagt de koper de bewijslast, omdat hij zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde tekortkoming. Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv). In de bepaling van artikel 7:17 lid 1 BW ligt (impliciet) besloten dat het moment van aflevering bepalend is voor de vraag of de zaak aan de overeenkomst beantwoordt. Het is aan de consument om te stellen en zo nodig te bewijzen, dat de PVC-vloer al ten tijde van de aflevering de eigenschappen miste die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

4. Zowel de ondernemer als de consument hebben de bindend adviseur desgevraagd bericht dat de PVC-vloer (in tweede instantie) medio (eind) mei / begin juni 2023 is geleverd en gelegd. Daarnaast is niet, althans onvoldoende, weersproken dat de consument zijn klacht op of omstreeks 30 december 2024 aan de ondernemer heeft voorgelegd. De bindend adviseur overweegt dat door de consument niet is gesteld, althans niet is gebleken, dat de PVC-vloer op het moment van aflevering een gebrek vertoonde en/of dat sprake was van een installatiefout. Indien en voor zover de consument dat standpunt al (impliciet) heeft ingenomen, heeft hij dat enkele standpunt onvoldoende onderbouwd. Dat standpunt vindt bovendien onvoldoende steun in de inhoud van het deskundigenrapport.

5. De deskundige heeft opgemerkt dat de mogelijkheid bestaat dat i) bij het frezen van de sleuven ten behoeve van de vloerverwarming plaatselijk door de cementdekvloer heen is gefreesd of in de betonnen constructievloer, ii) het in dat geval kan zijn dat er delen van de cementdekvloer onthechten van de constructievloer, iii) dat - zodra de vloer wordt verwarmd en enigszins wil uitzetten - er lokaal een spanning op de vloer kan komen en - hoe gering ook - beweging in de cementdekvloer en iv) dat het geluid wat bij deze marginale beweging ontstaat een wat piepend geluid kan geven bij leidingen van de oorspronkelijke vloerverwarming of krakend waar fragmenten van de cementdekvloer tegen elkaar bewegen. Feit blijft dat dit een (beredeneerde) aanname betreft van de deskundige. Zo merkt de deskundige zelf op dat de door hem voorgestelde herstelwerkzaamheden de klachten van de consument alleen oplossen indien (destructief/deductief) onderzoek naar de juiste oorzaak heeft geleid. Dit impliceert dat geen duidelijkheid bestaat over de daadwerkelijke oorzaak van het (plaatselijk) piepen / kraken van de PVC-vloer.

Uit het deskundigenrapport volgt naar het oordeel van de bindend adviseur dan ook niet dat de klacht van de consument te herleiden is naar een gebrek in/aan de door de ondernemer geleverde PVC-vloer dan wel een installatiefout van de ondernemer. De bindend adviseur betrekt bij dit oordeel bovendien dat de PVC-vloer volgens de deskundige netjes is gelegd, alle door de ondernemer aangebrachte lagen (egalisatie en PVC) geen geluid veroorzaken en/of los liggen en dat de klacht van de consument op basis van de eigen waarneming van de deskundige als gering wordt gekwalificeerd.

6. In aansluiting op het voorgaande overweegt de bindend adviseur dat de (koop)overeenkomst tussen partijen is gesloten op of omstreeks 30 januari 2023. Daarom is artikel 7:18a BW van toepassing. Dit artikel bepaalt dat bij een consumentenkoop wordt vermoed dat de zaak bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, indien de afwijking van wat is overeengekomen zich binnen één jaar na aflevering openbaart, tenzij de verkoper anders aantoont of de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet. Dit betekent dat bij de beantwoording van de vraag of sprake is van een non-conform product ervan uit wordt gegaan dat een product bij binnen één jaar na levering optredende problemen non-conform is, tenzij de ondernemer het tegendeel bewijst. Vanaf één jaar na levering van het product is het echter aan de consument om - op grond van het bepaalde in artikel 150 Rv - aan te tonen dat een gebrekkig product is geleverd c.q. dat sprake is van een installatiefout. Vanaf één jaar na de levering is de enkele stelling van de consument dat daarvan sprake is - welke stelling naar het oordeel van de bindend adviseur niet wordt ondersteund door een duidelijk oordeel van de/een deskundige - niet (meer) voldoende om een geslaagd beroep op non-conformiteit te rechtvaardigen. Van non-conformiteit op dit punt is dan ook geen sprake.

Lekkage
7. Door de ondernemer is niet weersproken dat er sprake is van een lichte lekkage bij de verdeler van de vloerverwarming en dat op dit punt wel sprake is van non-conformiteit. De deskundige heeft geoordeeld dat de koppeling van de verdeler van de vloerverwarming moet worden aangedraaid en dat een stuk plint van circa één meter vervangen dient te worden. De ondernemer is gehouden deze herstelwerkzaamheden kosteloos uit te voeren.

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

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond;
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van de (herstel)werkzaamheden, een en ander zoals genoemd onder randnummer 7 van dit bindend advies, waaronder (reële) (lever/herstel)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, 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 € 75,00;
- De ondernemer vergoedt een deel van de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten. Dit deel wordt naar redelijkheid en billijkheid bepaald op een bedrag van € 75,00. Betaling van dit bedrag vindt plaats binnen 4 weken na de datum van dit bindend advies;
- Het meer of anders verzochte/gevraagde wordt afgewezen;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 september 2026,

Mr. M.J.P. Faassen,
Bindend adviseur