

Veranderende afspraken over PVC-vloer niet allemaal aangetoond

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

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.

Er heeft op 8 september 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 14 september 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - kort weergegeven - het leveren en leggen van een vloer.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“De vloer is op vele punten niet naar onze wens gelegd: zichtbare lijmresten, slechte afwerking, ontbrekende strips, plinten niet in verstek afgewerkt, het patroon is niet mooi gelegd op de overloop. De zwarte bies loopt niet door langs de rand van de verschillende vertrekken, maar 'stopt' bij de drempels, kieren, hoogteverschillen zichtbaar, de vloer is opgevuld met kleine hoekjes waar dat niet nodig was geweest als er beter nagedacht was over het patroon. Bovendien zijn we het niet eens met de meerprijs die [ondernemer] vraagt voor de ondervloer. Dat er een ondervloer gelegd moest worden had men van tevoren moeten inschatten bij het bezoek in december 2021. Dat men toen niet heeft geconstateerd dat het huis houten vloeren heeft, vinden we onvergeeflijk. We zijn het dus ook niet eens met de meerprijs die [ondernemer] vraagt voor de ondervloer in plaats van het begrote egaliseren.”

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

“[Ondernemer] haalt de vloer er weer uit of geeft 50% korting op de prijs van €11.750.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in reactie hierop onder meer het volgende aangevoerd:

“Om te beginnen hebben we inderdaad een foute beoordeling gemaakt in de ondervloer. Ik dacht dat het een gewone betonnen ondervloer was. We mochten inmeten toen de vorige bewoners er nog woonden en het tapijt er dus nog inlag. Natuurlijk had ik het tapijt even los moeten maken maar dit is niet gebeurd. Met het gevolg dat Tjibbe de vloer vrijdag 21 januari zou egaliseren en er toen achter kwam dat er een andere ondervloer onder moest. Dit is een jumpax ondervloer en zeer geschikt om hier een pvc-vloer op te leggen. Maar dit is wel een meerprijs. Voordat we zijn begonnen hebben we deze meerprijs besproken en hier ook nog een extra korting op gegeven. Hiermee is de klant akkoord gegaan en hebben dit ook bevestigd via mail (zie mail 21 jan 2022).

[...]

Ook zal er wat gevallen zijn en dat hoor je in een leeg huis nog meer en ook op een houten vloer. Dat dit de reden was dat er een zekering knapt, dat zou kunnen. Maar er waren ook schilders aan het werk die de spotjes hadden afgeplakt. Dan kan de warmte niet weg komen en heb je ook kans dat de zekeringen knappen. Bovendien is de woning 15 jaar oud en zullen de spotjes dit ook zijn, dan kun je dit ook een keer verwachten dat ze stuk gaan. Maar we wilden hier geen discussie over hebben en hebben een installateur het oplaten lossen op onze kosten. Waarbij de monteur de opmerking maakte dat de oorzaak moeilijk te achterhalen is.

Nu we wel in een vervelende situatie zitten, waaruit we helaas niet zijn uitgekomen, willen we deze kosten dan ook op [consument] verhalen en zullen de factuur van de installateur toe voegen.

Op de 2e verdieping hebben we het wel om de deurposten gedaan omdat het hier om 2 vertrekken gaat en er geen deur in zit. Dan kun je vanaf de trap gezien 1 mooie lijn maken en dan naar de buitenkanten werken.

Dit gaat met meerdere ruimtes, zoals op de 1ste verdieping moeilijker of zelfs eigenlijk niet, omdat het een visgraat is en je vanuit een bepaalde lijn gaat werken: Als je de trap op komt zie je normaal gelijk recht uit en dan lopen de banen zo goed als door de slaapkamer in. Maar er hoeft maar een kleine afwijking te zijn of de muren niet haaks, dan kom je gewoon niet mooi uit in een ander kamer. Ook over de deuren inkorten heeft Tjibbe gezegd we zijn geen timmerman en hebben hier niet het juiste gereedschap voor. Dit is met mevrouw besproken en er is toen besloten om het per vertrek te leggen. Hier is de familie later ook niet weer op terug gekomen want tijdens de werkzaamheden zijn zowel meneer als mevrouw wel aanwezig geweest.

[...]

Er waren een paar stroken omhoog gekomen en er ontbraken nog een paar plinten. Ook waren er plekken in de vloer wat schoongemaakt moest worden. De punten die meneer had aangegeven heeft Tjibbe toen wel gedaan. Maar meneer was toen weggegaan en de schilders waren nog bezig zodat Tjibbe dit niet allemaal kon oplossen op die dag. Hier hebben we ook een fout in gemaakt door dit niet goed met de klant door te nemen en een vervolgspraak te maken. Al met al zijn hier zeker verbeterpunten in aan te brengen, maar het kan niet zo zijn dat er bepaalde afspraken zijn gemaakt dat hier nu weer op terug gekomen wordt. En het volledige bedrag van de vloer niet betaald gaat worden.

[...]

Deskundigenrapport

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

- “1) Op de 2e verdieping is de trapboom niet volledig afgewerkt. Er ontbreekt geen strip maar deze kan worden afgekit op dezelfde wijze als bij de deurkozijnen.*
- (2) De plinten zijn juist aangebracht m.u.v. van het luik op de 2e etage. De legger ging ervan uit dat hier een (aanwezig) scharnier zou worden toegepast en heeft ruimte gehouden voor het draaien van de deur. Het scharnier is niet geplaatst en daarom is de plint aan één zijde tekort.*
- (3) De bies is op de 2e etage door de deuropening gelegd en de visgraat loopt dan ononderbroken door in de deuropening. Er is van tevoren door consument en legger over gesproken om dit op beide etages uit te voeren. De legger heeft dit niet uitgevoerd maar de bies door laten lopen aan beide zijden van de deurdoorgang. Hij geeft aan dat hij het een risico vindt dat wanneer de muren niet haaks staan er een storend beeld kan ontstaan omdat de visgraat niet exact recht loopt. De kans is aanwezig dat de muren niet recht lopen maar dit was niet besproken. Bij het starten van de 1e baan kan je ‘middelen’ om dit zo min mogelijk zichtbaar te laten zijn.*
- (4) Van kieren is geen sprake, de vloer is netjes gelegd en de naadjes die zichtbaar zijn, zijn te verwaarlozen. Dit is inherent aan een verlijmd PVC-vloer. Deze kunnen nog worden opgevuld.*
- (5) Hoogteverschillen zijn enigszins voelbaar op enkele plaatsen maar vallen zeker binnen de marges.*
- (6) Bij het plaatsen van een visgraat komen (kleine) hoekjes voor. De maat van de visgraat staat vast en komt soms op een klein hoekje uit. Hier is de visgraat goed uitgelijnd.*
- (7) Op de overloop en study zijn resten van lijmplekken zichtbaar. Deze zijn te verwijderen.*
- (8) Kitwerk bij kozijnen is niet netjes gedaan, deze klacht kwam er tijdens mijn bezoek bij.*
- (9) Het is noodzakelijk om een tussenvloer te gebruiken op een houten ondervloer bij toepassen van een verlijmd PVC-vloer. De keuze van deze tussenvloer is goed en verstandig.*

[...]

De punten (1) (2) (4) en (7) zijn relatief gemakkelijk te herstellen. (5) en (7) zijn niet relevant. (3) zie onderstaand in punt 5 Herstel/ vervanging (8) zie toelichting

[...]

Zoals genoemd in (3) is het optische beeld van de afwijkende zwarte bies tussen de 2e etage en de 1e etage voor de consument erg storend. Om dit op te lossen is er de mogelijkheid om de aansluiting van de slaapkamers op de overloop de vloeren in de slaapkamers geheel te vervangen. Dit is bij deze keuze noodzakelijk omdat de visgraat niet exact in dezelfde lijn doorloopt van overloop naar de 4 kamers. De visgraat kan dus nu niet meer naadloos door de deur gelegd worden Er is nog een alternatief zie onderstaand bij technische oplossingen (3)

[...]

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?

- 1) de trapboom afkitten met kleurkit gelijk aan de vloer, als bij kozijn op de 2e etage.*
- (2) de plint op het luik vervangen door een beter passende plint.*
- (3) om de bies te veranderen als op de 2e etage kan er een oplossing gemaakt worden door de 3 stroken te verwijderen die nu parallel aan de bies lopen, de bies te veranderen en dóór de deuropening te laten lopen als op de 2e etage. In de deuropening een soort 'dorpel' te plaatsen en de visgraat aan zowel de overloop kant als de slaapkamerkant hierop aansluiten met nieuwe stroken. Het beeld is dan niet exact hetzelfde als op de 2e etage omdat de visgraat optisch onderbroken wordt door de dwarsgeplaatste 'dorpelstrook'. Anderzijds is het vervangen van de gehele vloer en aanpassen aan de overloop, in mijn optiek erg rigoureuus in verhouding tot de klacht.*
- (4) geen herstelwerk*
- (5) geen herstelwerk*
- (6) geen herstelwerk*
- (7) vlekken verwijderen met black-box doekjes*
- (8) kitwerk kozijn vervangen*
- (9) zie nadere toelichting.*

Welke herstelkosten [...] zijn [...] met deze oplossing gemoeid [...]? € 1.035.-

- (1) materiaal en arbeid 15.- + 20.- maakt: € 35.-*
- (2) materiaal en arbeid: 5.- + 20.- maakt: - 25.-*
- (3) materiaal en arbeid: 200.- + 700.- maakt - 900.-*
- (7) materiaal en arbeid: 5.- + 20.- maakt: - 25.-*
- (8) materiaal en arbeid: 10.- + 40.- maakt: - 50.-*

[...]

(9) Het beoordelen van de ondervloer, voor het plaatsen, is de verantwoordelijkheid van de ondernemer. Wanneer er tapijt ligt is het noodzakelijk om een stukje hiervan los te maken om dit te bekijken. Dit is niet gedaan. De legger heeft telefonisch contact gehad met mevrouw en de meerprijs van de extra tussenvloer i.p.v. egaliseren besproken. Mevrouw is toen (onder tijdsdruk) hiermee akkoord gegaan maar komt nu op deze afspraak terug.

Tevens is er een elektrische storing ontstaan in de spotjes op de begane grond. Consument stelt de ondernemer aansprakelijk vanwege trillingen door de (grove) werkzaamheden op de etage. De spotjes waren door de schilders afgeplakt, dit zou ook een oorzaak kunnen zijn. De ondernemer heeft de kosten voor het repareren van de spotjes door het installatiebedrijf, ter grootte van € 79.86 toch voldaan. De ondernemer vindt dat deze kosten vooraansnog dienen te worden verrekend met de consument."

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 8 september 2022 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 motivering en conclusies van het rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De consument heeft als volgt op het deskundigenrapport gereageerd:

"Uit het rapport komt duidelijk naar voren dat het niet goed beoordelen van de ondervloer de fout is van [ondernemer]. Ook constateert de heer Timmer dat de herstelkosten om de vloer enigszins te verbeteren worden geschat op €1.035.

We begrijpen dat onze voorgestelde oplossing van 50% korting op de oorspronkelijke offerte of het verwijderen van de vloer gezien het rapport niet realistisch zijn. Helaas beoordelen we anderzijds de relatie met [ondernemer] op dit moment als zodanig verstoord, dat we de heer Bos deze werkzaamheden niet toevertrouwen.

Daarom stellen we de volgende oplossing voor:

[Ondernemer] krijgt uit het depot €10.715 betaald, zijnde het totaalbedrag van de oorspronkelijke offerte minus de herstelkosten."

3. De ondernemer heeft als volgt op het deskundigenrapport gereageerd:

"Bij punt 3 gaat een deel over het doorlopen van de bies in de deuropening op de 1ste verdieping.

Dit zou niet besproken zijn.

Dit is niet juist, we hebben dit met de klant overlegd, al is dit telefonisch gegaan. Dhr.

[medewerker ondernemer] heeft toen de situatie uitgelegd, en was op dat moment bezig om dit uit te voeren, maar wilde dit wel bevestigd hebben van de klant. Als men dan dezelfde avond de situatie heeft bekeken en men zegt dan, sorry [medewerker ondernemer], maar dit is niet wat ik er van verwacht had, dan hadden we het misschien nog aan kunnen passen.

Maar nu alles klaar is komt men op diverse afspraken terug.

Bij punt 3 (9) geeft de deskundige ook aan om voor deze situatie een tussenvloer te gebruiken.

En de vloer die nu is toegepast de juiste en verstandig is. Mondeling is er tijdens het bezoek zelfs gezegd dat dit meer comfort (minder contactgeluid) heeft dan een geëgaliseerde vloer. Dat we bij het inmeten de vloer verkeerd hebben beoordeeld zullen we niet ontkennen. Maar wij hebben bij aanvang van de werkzaamheden hier contact over gehad en we zijn toen met een extra korting tot een akkoord gekomen met de klant over de meerprijs. Deze hebben we toen gelijk bevestigd via mail. Het zou anders zijn geweest dat we deze prijs hadden berekend als de vloer al gelegd was."

4. De consument heeft een bedrag van € 14.095,- in depot gestort.
5. Wat betreft de meerprijs in verband met de ondervloer wordt overwogen dat de consument deze verschuldigd is. In het deskundigenrapport is hierover immers vermeld: *"De legger heeft telefonisch contact gehad met mevrouw en de meerprijs van de extra tussenvloer i.p.v. egaliseren besproken. Mevrouw is toen (onder tijdsdruk) hiermee akkoord gegaan maar komt nu op deze afspraak terug."* De consument heeft deze gang van zaken - die bovendien steun vindt in een door de ondernemer overgelegde e-mail - niet meer weersproken. Dit betekent dat van de zijde van de consument akkoord is gegaan met de afwijkende afspraak en de meerprijs die daaraan was verbonden. Er is geen grond om te concluderen dat de consument daarop kan terugkomen.
6. Voor zover de ondernemer vraagt om vergoeding (althans verrekening) van de kosten die zijn gemaakt in verband met het laten repareren van de spotjes, wordt overwogen dat uit de eigen stellingen van de ondernemer al volgt dat destijds is afgesproken dat de ondernemer de kosten hiervan zou betalen. Daar kan de ondernemer nu niet op terugkomen.
7. Gelet op het deskundigenrapport en de reactie daarop van de consument resteren dan nog de door de deskundige benoemde punten 1, 2, 3, 7 en 8.
8. De ondernemer heeft met betrekking tot punt 3 aangevoerd dat deze manier van leggen telefonisch met de consument is afgestemd. Overwogen wordt dat dit onvoldoende is onderbouwd. Zo heeft de ondernemer geen documenten overgelegd waaruit dit blijkt en evenmin is voldoende toegelicht wanneer dit gesprek precies zou hebben plaatsgevonden en wat daarbij aan de orde is geweest. Dit betekent dat de door de ondernemer geschetste gang van zaken niet kan worden vastgesteld.
9. Voor het overige heeft de ondernemer het deskundigenrapport niet bestreden.

10. Uit de stukken komt naar voren dat inmiddels een verstoorde relatie tussen partijen is ontstaan. De bindend adviseur acht daarom een financiële afwikkeling aangewezen.
11. Gelet op wat hiervóór is overwogen en in aanmerking genomen het deskundigenrapport, komt aan de consument een bedrag toe van € 1.035,-. Daarnaast dient de ondernemer, gezien de uitkomst van de procedure, de helft van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, dat is € 125,-. Van het in depot gestorte bedrag dient dus € 1.160,- aan de consument te worden uitgekeerd. Het overige, te weten € 12.935,- (dat is € 14.095,- minus € 1.160,-), dient aan de ondernemer te worden uitgekeerd.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- Van het in depot gestorte bedrag van € 14.095,- wordt:
 - ✓ € 1.160,- aan de consument uitgekeerd;
 - ✓ € 12.935,- aan de ondernemer uitgekeerd.
- Hetgeen meer of anders is gevorderd wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 oktober 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur