

Geluidseisen VvE voor vaste vloer moet consument aan ondernemer melden

Partijen:

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], statutair 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.

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

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende hebben kunnen toelichten 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:

“Onjuist geadviseerd over vloer

Bij [ondernemer] op 11-12-2021 vloer besteld. Op 15 februari 2022 is de vloer in de woning door het bedrijf opgemeten en geïnspecteerd (en akkoord bevonden). Op 25 februari 2022 is de vloer door het bedrijf geëgaliseerd. Op 28 februari 2022 is de vloer door het bedrijf gelegd. Op 17 maart 2022 is het bedrijf langs geweest voor nawerk. Ultimo 11 april 2022 signalen van burens ontvangen van geluidsoverlast. De VvE constateert dat de vloer verlijmd is (vaste vloer), dit is niet toegestaan omdat niet voldoende aan een voldoende geluiddempende ondervloer. Het gevolg is: de VvE eist dat de vloer wordt verwijderd.

Navraag bij [ondernemer] leert dat VOLGENS HEN niet bekend was dat het een appartement betrof, terwijl ten tijde van het verkoopgesprek foto's van de woning op Funda zijn bekeken, een plattegrond (met aanduiding etage en balkon) is bekeken en het bedrijf nadien 3x in de woning is geweest (inspectie, egaliseren en leggen). [Ondernemer] had vanuit hun expertise een zwevende vloer met voldoende geluiddemping moeten adviseren.”

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

“Volledige aankoopbedrag terugontvangen (€ 5.900).”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Volgens de consument had [ondernemer] vanuit expertise een zwevende vloer met voldoende geluiddemping moeten adviseren. De consument gaat echter voorbij aan het feit dat er geen wettelijke norm is met betrekking tot de te gebruiken vloeren in appartementen en dat dit VVE-afhankelijk is. De regels verschillen daarom ook per VVE. Dat de verkoper had kunnen zien dat het om het appartement gaat, betekent nog niet dat de verkoper weet welke type vloeren wel of niet gelegd mogen worden aangezien de verkoper het reglement niet kent. De VVE van het appartementencomplex stelt de eisen en het reglement op en daarmee is het de verantwoordelijkheid van de consument om deze informatie (het reglement) beschikbaar te stellen voor de verkoper.

De consument heeft niet aan zijn/haar waarschuwplicht voldaan aangezien het reglement niet met de verkoper was gedeeld met als gevolg dat de consument in gebreke is en de verkoper een verkeerde vloer heeft verkocht. De verkoper had namelijk niet kunnen weten dat de VVE het verlijmen van PVC niet toestaat. Als deze informatie wel met de verkoper was gedeeld, had de verkoper vanzelfsprekend de juiste producten aangeraden.

Bovenstaande geldt ook voor de legger die de voorinspectie heeft uitgevoerd en de vloer gelegd heeft. Ook zij zijn niet op de hoogte gesteld van het reglement van de VVE en hadden daardoor niet kunnen weten dat er niet geëgaliseerd en lijm PVC gelegd mocht worden in het appartement.”

Overwegingen en beoordeling

1. De consument wil het volledige aankoopbedrag terug. De bindend adviseur begrijpt dit, in het licht van hetgeen overigens is aangevoerd, als een beroep op ontbinding van de overeenkomst.
2. Voor een geslaagd beroep op ontbinding is in de eerste plaats vereist dat komt vast te staan dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenissen uit hoofde van de overeenkomst (artikel 6:265 lid 1 BW).
3. Niet in geschil is dat de ondernemer een vloer heeft geleverd en gelegd conform de gesloten overeenkomst.
4. Desondanks stelt de consument dat de ondernemer is tekortgeschoten. Zij voert hiertoe aan dat de vloer niet voldoet aan de eisen vanuit de VvE en dat de ondernemer, vanuit zijn ervaring, vakinhoudelijke kennis en professionaliteit, vooraf had moeten informeren naar het reglement van de VvE althans de eisen vanuit de VvE voor de geluidsisolatie van vloeren (zie de schriftelijke reactie van de consument op het verweer van de ondernemer).
5. Dit betoog kan niet worden gevolgd. De ondernemer heeft aan zijn verplichtingen voldaan door een vloer te leveren en te leggen conform de overeenkomst. Het is aan degene die een vloer aanschaf en die lid is van een VvE om zich vooraf te verdiepen in eventuele eisen die vanuit de VvE op dit punt worden gesteld. Dit ligt in de risicosfeer van de consument. Dat andere bedrijven volgens de consument op dit punt wel navraag doen maakt nog niet dat op de ondernemer een *verplichting* rustte om dit te doen. Nu de ondernemer op dit punt geen verplichting heeft, kan niet worden geconcludeerd dat hij is tekortgeschoten in de nakoming daarvan.
6. De klacht is ongegrond.
7. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.
8. De bindend adviseur begrijpt uit de berichten in het digitale geschillensysteem dat de ondernemer uit coulance een voorstel heeft gedaan, inhoudende een korting van 40% op een nieuwe order. Uiteraard staat het partijen vrij om naar aanleiding van dat voorstel alsnog met elkaar in gesprek te gaan om tot een oplossing te komen.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 oktober 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur