

## Vervanging PVC-vloer na slecht werk

### Partijen:

Consument: [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 te laten beoordelen. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

### Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 27 november 2021.

Inhoud overeenkomst: bestelling: Aantal Artikel Netto prijs Totaal 17 x 3,34 m2 Xcx-214900 Deluxe Lijm PVC Prestige Oak Naturel EIR 228,6x1219,2 mm 0,55mm Toplaag € 39,95 € 2268,36  
52 x 1,00 m2 leg-PVC-lijm-egaline, basiskosten voor egaliseren, primeren en het verlijmen van pvc. € 31,95 € 1661,40.

1 x 1,00 maal Leg-kast, toeslag voor het leggen van een (trap)kastruimte. € 50,00 € 50,00

10 x 1,00 m1 Leg-afkitvloer, basis kosten voor het afkitten van de gelegde vloer (per m1, excl. kit, let op: niet bij zwevend gelegde vloeren). € 3,95 € 39,50 1 x 1,00 stk 84042 Soudal Siliconenkit

Transparant grijs/trijs 310 ml € 12,95 € 12,95 31-01-2022 14:23 Ziggo Mail

Aantal artikel nettoprijs Totaal 1 x 1,00 maal leg-voorinspectie. Basis kosten om een inspectie te doen bij de klant thuis. € 50,00 € 50,00 Subtotaal incl. € 4082,21 Verzendkosten + € 85,00 Totaal incl. btw € 4167,21 Totaal btw (21%) € 723,23 Totaal excl. btw € 3443,98 Aanbetaling (25%) € 1041,80.

De levering vond daadwerkelijk plaats.

De klacht is op 21 januari 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

### Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

We hadden het huis helemaal verf- en sausklaar (alles netjes afgeplakt tot 1m boven de vloer, zodat de legger rustig z'n gang kan gaan) om na een dikke maand met de jongens op de zolder 'gewoon' te hebben terug te verhuizen naar beneden, maar inmiddels kunnen we wel stellen dat dit nog een poosje gaat duren. En dan druk ik me zwak uit. De legger ([vloerenlegger]) is rond 19.00 uur vertrokken, maar hoeft de klus wat ons betreft niet af te maken. Hij heeft zelf wel netjes gewerkt, maar de mensen die hij inhuurt en zijn manier van werken, plannen en organiseren, de honden lusten daar wat ons betreft geen brood van. Stof over de hele benedenverdieping tot in de douche op de eerste verdieping(!), lijmresten verspreid over de nieuwe vloer, veel onnodige beschadigingen op het pas gelakte verf- en sauswerk, plus waar we het eerder vandaag bij jou op de zaak ([medewerkster]) en telefonisch ([medewerker]) al over hebben gehad. Toen ze afgelopen zaterdagmiddag laat (17.30!) de vloer gingen egaliseren was ons gevoel al niet goed overigens. De persoon in kwestie (legger durf ik hem niet te noemen) heb ik naar huis gestuurd (gelukkig was hij er niet lang), omdat hij nota bene onder werktijd zijn lippen aan een blikje Heineken (mét alcohol) had gezet. Als jij ziet hoe deze man aan het werk is, dan weet ik 100% zeker dat jij de tranen ook in je ogen krijgt. [Medewerker] dacht ook nog eens dat ik hem dat bier gegeven had. Ik heb hem toen naar even heel duidelijk gemaakt hoe ik over alcohol, werk en verkeer denk. Bovendien hem verontwaardigd gevraagd, waarom hij niet tegen dit soort gedrag optreedt en überhaupt dit soort mensen aanneemt. [Medewerker], ik kan nog wel even doorgaan en volgens afspraak sturen we jou nog een e-mail met al onze bevindingen ten behoeve van de Legdienst van [ondernemer], maar het zou mooi zijn als je ons morgenvroeg direct kunt contacten. Met [medewerker] heb ik afgesproken dat hij hier morgen om 8.00 uur is. Het zou nog

mooier zijn, als je er dan ook bij kunt zijn, maar dan vragen we misschien wel wat te veel van je. In ieder geval is ons advies met [vloerenlegger] geen zaken meer te doen. Hier moet [ondernemer] haar naam niet meer aan willen verbinden. Schandalig! PS Mocht je niet kunnen komen, dan hebben we daar begrip voor, maar dan hebben we wel graag morgenochtend telefonisch contact met je waar [medewerker]bij is. Hopelijk lukt dit sowieso.

De consument schreef de ondernemer het navolgende:

“Wij hadden gehoopt, dat u uw verlies zou nemen en minimaal zou erkennen dat de ondervloer eerst geprimerd had moeten worden, alvorens te egaliseren. Het is wel erg gemakkelijk om in uw rapport aan te geven, dat tijdens de inspectie niet kon worden vastgesteld, of er van tevoren geprimerd is. Daar is totaal geen onderzoek naar gedaan. Ook accepteren wij niet, dat er egalineslagen zichtbaar zijn door het pvc. Dit is niet nodig als er op een nette manier geëgaliseerd zou zijn en dat is dus pertinent niet gebeurd. En deze slagen zijn niet alleen bij strijklicht zichtbaar! Wij hadden ervan uit mogen gaan, dat u een ter zake kundige legger naar ons zou sturen in plaats van degene die nu bij ons geweest is. Van tevoren is ons meegedeeld, dat er eerst geprimerd zou worden en dat is dus NIET gebeurd en wel een eis van onze kant. Immers, daar is waar wij naar aanleiding van het verkoopgesprek in [filiaal] voor getekend hebben. In uw zienswijze op dit geschil (reactieformulier ondernemer) komt het woord ‘primer’ niet eens voor, iets dat ons ten zeerste verbaast. In de verstrekte consumenteninformatie staat dit namelijk expliciet vermeld. Iets waar wij dus redelijkerwijs vanuit mochten gaan, na zowel het verkoopgesprek als het lezen van de consumenteninformatie. Feit is en blijft dus, dat er niet geprimerd is en daar gaat u telkens aan voorbij. Onder referte naar onze eerdere e-mail is het duidelijk wat wij van u vragen. Wij gaan dus niet akkoord met welke vorm van finale kwijting dan ook.”

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

[Ondernemer] erkent en vindt het vervelend dat er op verschillende plekken PVC-panelen te kort en ongelijk zijn gesneden, waardoor het rommelig oogt. [Ondernemer] heeft ook aangegeven dit de kunnen en willen herstellen. [Ondernemer] blijft bij dit standpunt. Verder is er tijdens het bezoek van [ondernemer] aan de consument geconstateerd dat de slagen in het PVC alleen onder strijklicht en specifieke omstandigheden zichtbaar zijn en dat er geen ongelijkheden zijn waargenomen. De ondernemer wist op de bijgevoegde rapportage van dit bezoek. De geconstateerde onvolkomenheden zijn daarom geen reden om de gehele vloer te vervangen. Ten slotte is aan de door de consument ingediende foto (van de slagen/rillen) te zien dat deze onder strijklicht genomen is. Tot slot geeft de consument in de hun laatste email aan dat ze geen garantie zouden hebben maar dat is niet correct. Vanzelfsprekend behoudt de consument de garantie op de vloer (materiaal) en de uitgevoerde werkzaamheden conform de garantievoorwaarden.

[Ondernemer] ziet geen reden tot gehele vervanging van de vloer aangezien de onvolkomenheden, met betrekking tot slagen/rillen in de egaline, alleen zichtbaar is bij strijklicht en de overige gebreken met betrekking tot trapvorming in het patroon en de tekort afgesneden PVC panelen, herstelbaar is.

Door de ondernemer is een aanbod gedaan van betaling van € 2.000 ter finale kwijting of het herstellen van de tekort afgesneden PVC-panelen en het vervangen van enkele banen PVC om het patroon van trapvorming te onderbreken.

Bij vraag 2D geeft de consument aan het eerder geboden bedrag van € 2.000 ter finale kwijting ontoereikend te vinden. Als reactie daarop wil [ondernemer] eenmalig € 2.500 ter finale kwijting aanbieden wat [ondernemer] genereus acht, rekening houdend met de omvang van de klacht en de waarde van de vloer.

### **Deskundigenrapportage**

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

“Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en) De PVC-vloer is van een goede kwaliteit. Het is het legwerk wat de klachten veroorzaakt. In de gebruiksaanwijzing van de [merk]-egaline staat vermeld dat: ‘De ondergrond voorbehandelen met [merk] prim vloer volgens verwerkingsvoorschriften’, dit is niet uitgevoerd. Als reden is in de gebruiksaanwijzing vermeld: ‘De

functie van de hechtprimer is het verbeteren van de hechting, het voorkomen van luchtbellen, het voorkomen van wateronttrekking aan de mortelspecie, en het binden van nog achtergebleven stofdeeltjes' Afkloppen van de vloer geeft aan dat de egaline (nog) goed hecht. Er zijn op 2 plaatsen 'slagen of rillen' zichtbaar ook op 150-sta-hoogte en zowel met- als zonder neergelaten zonnescerm. De PVC is op meerdere plekken slordig gesneden, vooral rondom de trapboom, in de inloopkast en langs de muur in de keuken en de muur tussen de deur wk/hal en inloopkast in de woonkamer. Daarnaast is het wildverband niet goed uitgevoerd en zijn er trapjes of zebra ontstaan. De egalisatie is niet correct uitgevoerd. Er zijn oneffenheden te meten op een reilengte van 160cm van > 12mm onvlakheid."

Volgens de deskundige zijn, in theorie, de meeste slordigheden te herstellen en te repareren: De slagen/rillen kunnen na verwijderen van de stroken PVC worden weggeschuurd en nieuwe stroken ingeheelde; de slordig gesneden stroken vervangen; het zebra-/of rapjes-patroon op te lossen door banen te gaan vervangen. Los van bovenstaande herstelwerkzaamheden is het duidelijk dat er (ook door de legger toegegeven) GEEN primer is gebruikt tussen de cd-vloer en egaline. Dit had moeten worden uitgevoerd volgens de voorschriften. Het valt niet te voorspellen of de egaline blijvend zal hechten aan de cd-vloer.

De technische oplossing die naar het vaktechnische oordeel van de deskundige de beste oplossing is van de klachten luidt als volgt: als er voor herstel van de zichtbare gebreken van de PVC-stroken gekozen worden, dan is er een grote kans zijn dat de egaline op die plekken losraakt van de ondervloer. Dit omdat de trekkracht van de lijm tussen PVC en egaline groter is dan de trekkracht van de egaline op de vloer. Mede om deze reden lijkt het de deskundige toe dat het vervangen van de PVC, na het zoveel mogelijk afschuren van de PVC, opnieuw primeren en egaliseren de enige afdoende oplossing is. De herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) bij deze oplossing € 4000.00 gelijk aan de factuurkosten en daarbij ca.6 werkuren en kosten voor het afvoeren van het bestaande PVC totaal ca: € 500.

Op 21 juni 2022 heeft de consument nog gereageerd op het deskundigenrapport. Gezien de reacties, de houding en het acteren van [ondernemer] in deze zaak verwacht de consument geen positieve wending meer. Omdat [ondernemer] op korte termijn geen afspraak kon maken voor het deskundigenbezoek heeft geen hoor en wederhoor kunnen plaatsvinden en heeft het niet kunnen komen tot een fatsoenlijke schikking. De consument kan zich alleen vinden in de (enige afdoende) oplossing die de heer [deskundige] in zijn rapport onder punt 5 heeft opgeschreven, namelijk: vervangen van de pvc, na het zoveel mogelijk afschuren van de egaline (de heer [deskundige] noemt nog een keer pvc, maar dit moet egaline zijn), het alsnog primeren (de heer [deskundige] noemt opnieuw, maar dit is juist waar het om gaat: het is NOOIT gebeurd!) en het opnieuw egaliseren. De consument vraagt zich ten slotte af of de door de deskundige genoemde € 500,- voldoende is.

### **Overwegingen en beoordeling**

De bindend adviseur constateert allereerst dat het door de ondernemer gedane eerste en daarna tweede aanbod niet door de consument is aanvaard. Aldus zal tot een bindend advies moeten worden gekomen.

De ondernemer heeft zich allereerst op het standpunt gesteld geen reden te zien om tot een gehele vervanging van de vloer te komen. Aangevoerd is dat de onvolkomenheden, met betrekking tot slagen/ rillen in de egaline, alleen zichtbaar zijn bij strijklicht en de overige gebreken met betrekking tot trapvorming in het patroon en de tekort afgesneden PVC panelen, herstelbaar is.

De deskundige volgt de ondernemer daarin evenwel niet. Argumentatie is dat als voor herstel gekozen zou worden van de zichtbare gebreken van de PVC-stroken, er een grote kans is dat de egaline op die plekken losraakt van de ondervloer. Een gedeeltelijke oplossing is dus in dit geval geen oplossing. Een ander argument van ondernemer, te weten dat onvolkomenheden alleen zichtbaar zijn bij strijklicht, doet niet ter zake. De vloer moet gewoon bij welk licht dan ook goed gelegd zijn. Anders beantwoordt de vloer niet aan de tussen partijen gesloten overeenkomst (artikel 7:17 leden 1 en 2 BW). Bovendien zijn er volgens het deskundigenrapport nog meer te herstellen klachten, zoals de slordigheid in het snijwerk, voorts een slechte uitvoering van het wildverband en ook een niet correct uitgevoerde egalisatie.

De bindend adviseur volgt derhalve de deskundige in zijn opvatting dat het vervangen van de PVC, na het zoveel mogelijk afschuren van de PVC, opnieuw primeren en egaliseren de enige afdoende oplossing is. De herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) bij deze oplossing € 4.000 gelijk aan de factuurkosten en daarbij ca.6 werkuren en kosten voor het afvoeren van het bestaande PVC totaal ca: € 500. De consument heeft naar het oordeel van de bindend adviseur onvoldoende aangetoond dat dit laatste bedrag van € 500,- te laag is.

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

### **Beslissing**

De klacht van de consument is gegrond.

De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: geheel vervangen van de PVC, na het zoveel mogelijk afschuren van de PVC, alsnog primeren en goed egaliseren.

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) hersteltermijnen en een voor beide partijen aanvaardbare legger van de vloer. 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 € 4.500.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 11 augustus 2022,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur