

Geen laatste kans herstel maar vergoeding kosten door lakse klachtafhandeling

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 op verzoek van de bindend adviseur een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 3 maart 2023, waaraan de bindend adviseur en de consument hebben deelgenomen. De ondernemer heeft geen verhinderdata doorgegeven, maar heeft zich vervolgens toch voor deze videoconferentie afgemeld, omdat hij op vakantie was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 23-09-2021.

Inhoud overeenkomst: koop, levering en leggen van een vloer.

De levering vond plaats op 20-01-2022.

De klacht is op 27-01-2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De vloer is niet goed opgevuuld. Dit was de eerste keer fout, toen zijn ze teruggekomen, toen was het weer niet goed. Toen is er een inspecteur geweest van [ondernemer] en heeft de fout toegegeven en een nieuwe legger toegewezen. Die is weer gekomen voor een inspectie, maar liet het daarna elke keer afweten. Weer meerdere malen contact gehad met hoofdkantoor, maar ze beloven elke keer dat er iemand komt of belt, maar er gebeurt al maanden niets.

De consument eist:

Ik wil dat er een legger komt die het oplost en ik wil een financiële schadevergoeding voor al het geleden ongemak.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De ondernemer erkent de klacht en stelt zich op het standpunt dat zij een legger kan aansturen om dit op te lossen. Door externe omstandigheden is hier helaas vertraging in opgetreden. De ondernemer wil graag met de consument tot een afspraak voor herstel komen. De genoemde financiële schadevergoeding is niet onderbouwd.

Deskundigenrapportage

De door de stichting op verzoek van de bindend adviseur ingeschakelde deskundige om een kostenraming voor het herstel te maken, heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

Vervangen van de vloer in de keuken, door het trapsgewijs verwijderen van de PVC-planken vanuit de woonkamer.

Materiaal is aanwezig: consument heeft nog 4 pakken en ondernemer geeft aan ook nog materiaal apart te hebben gelegd.

Bij het vervangen kan schade ontstaan aan nog intacte PVC-planken: er is voldoende nieuw materiaal voorhanden om deze dan ook te vervangen.

Alvorens tot herstel over te gaan zullen MDF-plinten verwijderd moeten worden, waarvan 1 zaagstuk vervangen moet worden (muurtje bij keuken) daar deze te lang is en niet goed in verstek is gezaagd. Omdat de MDF-plinten niet aan de muur zijn afgekit, is te verwachten dat hier geen schade aan muren zal optreden als deze verwijderd worden.

De werkzaamheden die voorafgaand aan het vervangen van de keukenvloer noodzakelijk zijn: oven verwijderen, pootjes van het keukenblok vrij-zagen, keuken-element tegenover het keukenblok vrij-zagen (het keuken-element staat nu op de PVC-vloer en is niet toegestaan, daar dit de werking van de PVC-vloer kan belemmeren).

Consument kan ook de zijpanelen van dit keuken-element (laten) verwijderen, zodat het vrij-zagen ter plekke gemakkelijker kan.

Het vrijmaken van de vloer onder het keuken-element komt voor rekening van de consument.

Als alle voorbereidende werkzaamheden zijn uitgevoerd, komt het gedeelte waar voorheen een kookeiland stond vrij te liggen.

Dit zal met snelcement moeten worden uitgevuld, zodat dit op exact dezelfde hoogte komt als de

omliggende geplakte PVC-vloer.

Als dit is gedaan en goed is gedroogd, kan de zwevende PVC-vloer weer worden aangeheeld, startend vanuit de woonkamer richting de keuken.

Na deze werkzaamheden kunnen de MDF-plinten teruggeplaatst worden en kan de oven weer op zijn plek komen.

Waar nodig zal een plakplint geplaatst moeten worden.

Qua PVC zijn 4 tot 6 pakken nodig, met een waarde van ongeveer € 400,00 tot € 600,00.

Aan plakplinten, MDF-plint en bijbehorende lijm is een bedrag gemoeid van ongeveer € 50,00.

Aan snelcement/primer voor de ondergrond is ongeveer een bedrag gemoeid van € 100,00.

Aan arbeidskosten is in totaal een bedrag gemoeid van ongeveer € 500,00, uitgaande van ongeveer 10 uur à € 50,00.

Totaal is de kostenraming € 1050,00 tot € 1250,00..

Overwegingen en beoordeling

Uit de stukken blijkt het volgende;

20-1-'22 vloer gelegd

27-1-'22 legger zal afspraak maken voor herstel

01-2-'22 herstel

09-2-'22 melding dat herstel niet deugdelijk is

16-2-'22 inspectie door ondernemer, inderdaad niet deugdelijk

24-2-'22 rappél door consument

08-3-'22 mededeling dat legger afspraak zal maken

15-3-'22 extra vloerdelen zullen worden bezorgd

Andere legger wordt gezocht

19-3-'22 rappél consument

13-4-'22 bericht consument, extra vloerdelen zijn bezorgd, wanneer legger?

26-4-'22 bericht ondernemer, op verzoek van de legger worden extra vloerdelen bezorgd

12-5-'22 de legger zou komen, maar hij heeft zich afgemeld

27-5-'22 de legger is weer niet geweest

22-6-'22 bericht ondernemer; we gaan het regelen

07-7-'22 rappél door consument

07-9-'22 rappél door consument

Naar aanleiding van dit overzicht heeft de bindend adviseur schriftelijk aan de ondernemer gevraagd wat de reden is dat hij nog steeds geen concrete afspraak heeft gemaakt om het gebrek te herstellen. De ondernemer heeft hierop als volgt gereageerd: 'De consument wil in deze eerst een uitspraak over compensatie, vanuit uw commissie. Hierna wil zij pas herstel laten uitvoeren. Wij hebben op dit moment een vloerenlegger beschikbaar, echter niet onbepaald, die het herstel reeds had willen en kunnen uitvoeren. Deze legger heeft ook reeds contact gezocht, maar kreeg te horen van consument dat deze wilde wachten op een uitspraak over compensatie.'

De consument stelt dat ze de legger niet heeft laten komen, omdat ze op berichtgeving van Uitgesproken Zaak wachtte en omdat de nieuwe legger niet meer wist dan dat er een hobbel was, terwijl de ondernemer precies weet wat er mis is. Het lijkt logisch dat de ondernemer de informatie uit zijn eigen rapport aan de legger zou doorgeven, zodat niet weer onnodig een legger komt.

De conclusie uit het voorgaande is dat vaststaat dat de vloer niet deugdelijk is gelegd. Tevens staat vast dat de consument de ondernemer vele mogelijkheden heeft geboden om tot herstel over te gaan, maar dat dit na ruim een jaar nog steeds niet is gebeurd. Op de vraag wat de reden is dat nog steeds niet is hersteld heeft de ondernemer geen antwoord gegeven. Hij heeft enkel een legger contact laten opnemen met de consument voor het (opnieuw) maken van een afspraak.

De ondernemer zal niet nogmaals in de gelegenheid worden gesteld om het gebrek te herstellen, maar zal de kosten voor herstel aan de consument dienen te vergoeden.

Dat de consument niet is ingegaan op het laatste aanbod tot herstel maakt dit niet anders. Dat de legger niet meer wist dan dat er een bobbel hersteld moest worden, terwijl – ook gezien het deskundigenrapport - toch meer aan de hand is dan 'een bobbel', is voldoende voor twijfel aan de deugdelijkheid van dit aanbod.

De bindend adviseur heeft de deskundige verzocht om een raming van de kosten van het herstel. De deskundige heeft op basis van de door hem nodig geachte herstelwerkzaamheden, deze kosten geraamd op €1050 tot €1250,00. Daarbij heeft de deskundige echter rekening gehouden met de kosten van 4 tot 6 pakken PVC, terwijl er 4 pakken aanwezig zijn bij de consument. De kosten van

deze pakken zullen worden afgetrokken. Wel zal rekening gehouden worden met het gebruik van 6 pakken.

De consument is het niet eens met de door de deskundige voorgestelde wijze van herstel en vraagt zich daarbij af wie aansprakelijk indien bij de herstelwerkzaamheden schade wordt veroorzaakt. De consument is het er niet mee eens dat het vrij-zagen van de vloer voor haar rekening moet komen en vraagt zich af wie de herstelwerkzaamheden moet gaan uitvoeren.

De ondernemer heeft niet gereageerd op het deskundigenrapport.

Niet valt in te zien waarom het vrijmaken van de vloer onder het keukenelement voor rekening van de consument zou moeten komen. Hiervoor zal een vergoeding voor twee werkuren worden toegekend. Van de overige door de consument genoemde werkzaamheden moet aangenomen worden dat deze zijn meegenomen bij het berekenen van het aantal te werken uren, nu deze (anders dan het vrijmaken) door de deskundige niet zijn uitgezonderd.

Nu de ondernemer, ondanks het erkennen van het gebrek, niet is overgegaan tot herstel, wordt hij veroordeeld tot het betalen van de met herstel gepaard gaande kosten. De consument krijgt dit bedrag om vervolgens herstel door een ander te laten uitvoeren. Het is dan aan de consument om iemand anders daarvoor in te schakelen en met hem afspraken te maken over de wijze van herstel. Deze wijze hoeft niet hetzelfde te zijn als de door de deskundige voorgestelde wijze. Voor zover door het herstellen andere schade ontstaat (bijvoorbeeld aan de keuken) is dit een gevolg van de herstelwerkzaamheden en niet van het gebrek dat onderwerp is van dit geschil.

De consument vraagt schadevergoeding voor het geleden ongemak, maar noemt hierbij geen bedrag en onderbouwt deze schade (het ongemak) ook niet. Daarbij kent het Nederlandse recht in beginsel geen vergoeding voor 'ongemak'. Dit deel van de vordering zal dan ook worden afgewezen.

Er zal een schadevergoeding van € 950,00 worden toegewezen. Dit bedrag bestaat uit €1250,00 minus € 400,00 voor de reeds aanwezige pakken PVC en vermeerderd met € 100,00 voor het werk voor het vrijmaken van de vloer.

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

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 950,00.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,00 aan de consument.

Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 mei 2023,