

Schade aan onvoldoende afgedekte nieuwe vloer bij levering keuken slechts voor klein deel aan ondernemer toe te rekenen

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken, die zijn opgenomen in het digitale dossier.

Naar aanleiding van de ingebrachte stukken heeft de bindend adviseur beide partijen voor 14 januari 2021 te 11:00 uur uitgenodigd deel te nemen aan een digitale hoorzitting om in aanwezigheid van beide partijen bepaalde punten met betrekking tot het geschil nader te kunnen bespreken en toelichten. Beide hebben aan deze bespreking deelgenomen.

Er heeft een deskundigenrapportage plaatsgevonden. De deskundige heeft de hoogte van de schade bepaald op € 1.000,- (incl. BTW)

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: Onbekend

Inhoud overeenkomst: Levering en installatie van een keuken voor een prijs van € 12.129,21 met € 964,28 aan bijkomende kosten.

De klacht is op 27 juni 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consumenten

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: Wij hebben voldaan aan de verplichting om de parketvloer volledig af te dekken en te beschermen. Als beschermingsmateriaal hebben we zelfs extra dikke ondervloerplaten van 10 mm dik gebruikt, mede omdat kort voor de installatie van de keukens de gehele vloer in de olie was gezet. Wij hebben de vloerplaten in de gehele keukens gelegd en in de looproute van de voordeur naar keukens. De voorzijde van de woning (zo'n 12 m²) hebben wij niet afgedekt, want daar heeft de ondernemer niets te zoeken. De schade betreft vooral voetstappen aan de voorzijde van de woning en afdruppen en vegen in de keukens, waar de vloerplaten zijn verschoven en in de nog niet uitgeharte olie zijn gedrukt.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: De consumenten hebben niet voldaan aan hun verplichting om de vloer volledig af te dekken, zoals is voorgeschreven in de aan de consument verstrekte instructies. Daarom kunnen wij niet aansprakelijk gesteld worden voor de schade. Bovendien is het feit dat de vloer kort tevoren in de olie was gezet en de olie nog niet uitgehard was een omstandigheid die voor risico van de consument komt.

Overwegingen en beoordeling

In deze procedure moet de bindend adviseur een beslissing te nemen of en in hoeverre de ondernemer aansprakelijk is voor de tijdens de installatie van de keukens aan de vloer van de consument ontstane schade.

Over de aard en omvang van de schade zijn partijen het eens. In de voorfase van deze bindend adviesprocedure is een deskundigenrapportage opgesteld door de deskundige XXXX. De deskundige heeft zijn rapportage op 28 september 2020 opgesteld. Behoudens enkele voor deze procedure niet relevante aspecten hebben zowel de consument als de ondernemer zich met de inhoud van deze rapportage akkoord verklaard. Daarmee staat ook vast dat de totale schade aan de vloer is begroot op € 1.000,-, incl BTW.

In de nadere toelichting op zijn rapportage stelt de deskundige als volgt:

De klachten hebben een duidelijke oorzaak: de olielaag is beschadigd door de vloer te belopen waar deze niet was afgedekt, maar op andere plekken is de afdeklaag juist de oorzaak. Er kan worden geconcludeerd dat de olielaag niet afdoende was uitgehard, daar deze anders niet zo ernstig zou kunnen beschadigen; dit is technisch gezien een feit. Consument geeft wel aan dat het gedeelte waar de houtenvloer niet was afgedekt, ook als 'verboden terrein' gezien moet worden, want daar zouden de werkmensen niet hoeven te zijn. Ondernemer geeft aan dat dit niet anders kon.

Omdat beide partijen zich met het gehele rapport en dus ook met deze toelichting akkoord hebben verklaard zal de bindend adviseur ook van deze conclusies van de deskundige uitgaan. Tenslotte zal de bindend adviseur ervan uitgaan dat de voorzijde van de woning, in feite de voorkamer, niet was afgedekt.

Voor de beoordeling is van belang dat de ondernemer voorafgaande aan de werkzaamheden de consument bepaalde instructies heeft gegeven, die bovendien dik gedrukt en onderstreept staan aangegeven. Deze instructies luiden:

Om beschadigingen aan de vloer te voorkomen, dient u zelf zorg te dragen dat de vloer voor aflevering volledig is afgedekt met beschermend materiaal (zoals bijvoorbeeld stucloper). Indien de vloer niet is afgedekt kunnen wij niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade.

Strikt genomen is deze tekst niet eenduidig. Want er zou in gelezen kunnen worden dat de ondernemer we! aansprakelijk gesteld kan worden als de vloer we! is afgedekt. Echter, een dergelijke gevolgtrekking kan natuurlijk niet als uitkomst hebben dat de ondernemer altijd aansprakelijk is voor schade aan de vloer, indien deze afgedekt was. Voor aansprakelijkheid is vereist dat de ondernemer de mogelijk ontstane schade heeft veroorzaakt en dat hem een zekere mate van onzorgvuldigheid kan worden aangerekend.

Uit de hierboven geciteerde gevolgtrekking van de deskundige vloeit voort dat juist het feit dat de olielaag kort voor de installatie van de keuken was aangebracht en nog niet uitgehard was de oorzaak was dat de vloerdelen, bij belasting, afdrukken in de olielaag achterlieten. Het feit dat de vloer ten tijde van de installatie nog niet voldoende was uitgehard is een omstandigheid die naar het oordeel van de bindend adviseur binnen de risicosfeer van de consument ligt. Voor de ondernemer was niet kenbaar, zeker niet nu het grootste deel van de vloer was afgedekt met vloerplaten, dat de olielaag nog niet volledig was uitgehard. Bovendien is het ook niet aan de ondernemer om nader onderzoek te doen naar de toestand van de vloer. Hij mag ervan uitgaan dat de onderliggende vloer, beschermd door de beschermplaat, geschikt is om de voorgenomen werkzaamheden uit te voeren.

Het voorgaande betekent dat de ondernemer niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade aan de vloer op de plaatsen waar de beschermplaat aanwezig was.

Dit is echter enigszins anders voor de schade die is ontstaan aan de voorzijde van de woning, waar het met name voetafdrukken zijn die in de olielaag zichtbaar zijn. De bindend adviseur is het met de consument eens dat het personeel van de ondernemer op die plek 'niets te zoeken had'. Ook tijdens de digitale hoorzitting heeft de ondernemer, naar het oordeel van de bindend adviseur onvoldoende overtuigend kunnen toelichten waarom zijn personeel op die plaats is geweest. Dat er lange voorwerpen aangevoerd moesten worden, verklaart naar het oordeel van de bindend adviseur dat het personeel daarbij helemaal tot in de voorkamer moesten komen. Bovendien heeft de consument weersproken dat het meest lange voorwerp, het aanrechtblad, op de bewuste dag is aangevoerd. Voor het personeel van de ondernemer moet het zichtbaar zijn geweest dat dat deel van de vloer onbedekt was en zonder noodzaak, die de ondernemer niet heeft kunnen aantonen, had het personeel zich niet op dat deel van de vloer moeten begeven.

Echter, voor dat deel van de vloer geldt ook, dat de olielaag nog niet voldoende was uitgehard en geconcludeerd moet worden dat dat tenminste de schade als gevolg van de voetstappen heeft verergerd.

Al met al komt de bindend adviseur tot het oordeel dat de ondernemer niet aansprakelijk gehouden kan worden voor de schade aan de vloer op de plaatsen, waar deze was afgedekt met de bodemplaten en dat de ondernemer slechts gedeeltelijk aansprakelijk kan worden gehouden voor de schade aan de vloer op de plaatsen waar de vloer niet was afgedekt. Voor de schade aan de vloer aan de voorzijde stelt de bindend adviseur de aansprakelijkheid van de ondernemer op 50%. Op grond van de foto's van de situatie ter plaatse, die zich in het digitale dossier bevinden, stelt de bindend adviseur de bedekte ten opzichte van de onbedekte oppervlakte vast op een verhouding van 3:1. Oftewel de ondernemer is voor 50% van 25%, dus voor 12,5% aansprakelijk voor de schade aan

de vloer van de consument. Dat betekent dat, bij een schadebedrag van € 1.000,- de ondernemer een bedrag van € 125,- aan de consument dient te vergoeden.

Beslissing

De eis van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen. De ondernemer dient aan de consument een bedrag van € 125,- als schadevergoeding voor de schade aan de vloer te vergoeden. Daarnaast dient de ondernemer in dezelfde verhouding de door de consument betaalde kosten van deze procedure van € 250,- aan de consument te vergoeden, dit is een bedrag van € 31,25.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 januari 2021,