

Noodzaak betaling meerwerk door consument niet aangetoond door ondernemer

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 stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft onderzoek plaatsgevonden door deskundige [, waarvan op 3 december 2024 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad om hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven en voor zover hier van belang, het leveren en leggen van ondervloer en vloerbedekking.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier haar klacht als volgt geformuleerd: *“onredelijk opvoeren van meerwerk.”*

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord: *“Ik wil het te veel betaalde bedrag (€ 443,89) terugontvangen.”*

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“De vader van de klant geeft aan dat er sprake is van een overeenkomst op basis van maten die wel of niet zouden kloppen, maar dit is onjuist.

[...]

Het is om meerdere redenen niet terecht om mij als ondernemer dit meerwerk te laten betalen.

- 1. Als er meer materiaal nodig is dan geoffreerd zijn dat kosten voor de klant, het is immers ook zo dat materialen die over zijn ook gecrediteerd worden.*
- 2. De klant heeft mij aantoonbaar een plattegrond gegeven die niet overeenkwam met de woning van de klant. Dit was de woning van de burens en niet van haar zelf.*
- 3. De klant is akkoord gegaan met de coulance-afspraken en heeft de helft van de kosten voor het meerwerk in rekening gebracht gekregen, geaccepteerd en betaald.”*

Deskundigenrapport

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

“Volgens de factuur is er geleverd 1x7.70 en 1x3.00 m1 tapijt. Voor 1 slaapkamer 1x3.00 en voor de 2 overige slaapkamers, overloop en trap 1x7.70. Volgens latere opgave van de ondernemer is er 1x7.80 besteld i.p.v. 1x7.70. Dit maakt geen significant verschil.

De maten op de tekening, welke de consument ter beschikking heeft gesteld voor de maatvoering, wijkt enigszins af van de werkelijkheid. De grootste slaapkamer is de maat in werkelijkheid langer als dat op de tekening staat aangegeven. Dit komt doordat de vloer verder doorloopt dan de op de tekening aangegeven maat. Op de tekening wordt de maat aangegeven tot de stahoogte terwijl het knieschot verder staat. Deze maatafwijking maakt echter geen verschil voor de hoeveelheid benodigd tapijt. Op de tekening staat een lengte van 352 cm terwijl de lengte in werkelijkheid 414 cm is. Doordat de breedte van het tapijt (400 cm) in de lengte van de kamer is gelegd maakt deze afwijking niet uit. I.p.v. dat er ca. 45 cm over zou zijn gebleven, wat als snijafval onbruikbaar is, is er nu een strookje van ca. 14 cm aangelegd.

Wat is er daadwerkelijk nodig geweest;

- 1 slaapkamer 1x3.00 dit is de apart geleverde coupage.

- 1 slaapkamer 1x2.95

- 1 slaapkamer 1x2.05
- Overloop 1x1.35
- Trap 1x1.70 + het restant van de overloop
- Totaal 8.05 i.p.v. de gefactureerde 7.70.

Het zou volgens goed vakmanschap te doen gebruikelijk zijn om eerst de kamers en de overloop van de coupage van 7.70 te snijden en de restanten voor de trap te gebruiken, omdat op de trap kleine stukken tapijt per trede en stootbord wordt uitgesneden.

In dat geval zouden er 2 treden niet belegd hebben kunnen worden en zou er nog 60 cm nageleverd moeten worden. Het naleveren van een coupage van 1x3.20, zoals is gedaan, zou bij het juist aanvangen van het werk niet nodig zijn geweest en was kunnen volstaan met het naleveren van 60 cm tapijt.

Voor het ondertapijt is door de deskundige een berekening gemaakt en wordt 30,75 gecalculeerd.

- voor de twee grote slaapkamers 6x3.00
- voor de kleien slaapkamer 3x2.00
- voor de overloop 1x2.75
- voor de trap 1x4.00

Oorspronkelijk zijn er 3 rollen á 8,24 berekend en geleverd. Dat komt neer op 24,72 m1. Het klopt dus dat er een rol extra nodig is geweest.”

Overwegingen en beoordeling

1. Op basis van de stukken in het dossier en de stellingen van partijen staan de volgende relevante feiten vast:
 - i. De consument en de ondernemer hebben een overeenkomst gesloten met betrekking tot het leveren en leggen van een ondervloer en vloerbedekking in de woning van de consument.
 - ii. De ondernemer heeft de benodigde hoeveelheid ondervloer en vloerbedekking bepaald aan de hand van een tekening die de consument heeft aangeleverd.
 - iii. Bij het leggen van de ondervloer en de vloerbedekking bleek dat er onvoldoende materiaal was.
 - iv. De ondernemer heeft daarom extra ondervloer en vloerbedekking besteld. De ondernemer heeft in dit verband een bedrag van € 443,89 bij de consument in rekening gebracht.
2. De vraag die partijen verdeeld houdt is of de ondernemer het extra bedrag van € 443,89 bij de consument in rekening mocht brengen.
3. De ondernemer heeft in de eerste plaats aangevoerd dat wanneer meer materiaal nodig is, de kosten daarvan voor de consument zijn.
4. Voor zover de ondernemer beoogt te betogen dat bedoelde meerkosten altijd voor rekening van de consument behoren te komen, volgt de bindend adviseur hem daarin niet. Het antwoord op de vraag of extra benodigde materialen bij de consument in rekening mogen worden gebracht, hangt af van wat partijen zijn overeengekomen en van de (overige) omstandigheden van het geval. De overeenkomst biedt in dit geval geen uitsluitel met betrekking tot de vraag of de meerkosten in rekening mogen worden gebracht bij de consument. Wel staat vast dat de ondernemer op basis van een door de consument aangeleverde tekening heeft berekend hoeveel materiaal nodig was, en dat daarop de offerte en de overeenkomst zijn gebaseerd. De consument mocht ervan uitgaan dat de levering en de werkzaamheden in beginsel tegen die prijs zouden worden gerealiseerd.
5. De ondernemer heeft in de tweede plaats aangevoerd dat de meerkosten voor rekening van de consument moeten komen omdat de tekening van de consument niet met de werkelijkheid correspondeerde. De ondernemer heeft daar later nog aan toegevoegd dat de meerkosten ook voor rekening van de consument behoren te komen omdat meer materiaal nodig bleek te zijn in verband met de wens van de consument om een bepaalde ‘vleug’ in de vloerbedekking te krijgen.

6. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 3 december 2024 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 conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier vervolgens ook geen andere rapporten tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
7. Uit het deskundigenrapport volgt dat het feit dat er meer materiaal nodig was geen verband houdt met de tekening die de consument heeft aangeleverd. De ondernemer wordt op dit punt dus niet gevolgd.
8. Wat betreft de wens van de consument om een bepaalde 'vleug' in de vloerbedekking heeft de bindend adviseur een nadere vraag gesteld aan de deskundige. De deskundige heeft hier vervolgens over geschreven:

In de huidige situatie ligt het tapijt allemaal in dezelfde richting. Dit is ook de meest gewenste richting i.v.m. de aansluiting op de trap. De lengterichting van het tapijt wordt altijd in de loopprijs van de trap gehouden. De wijze van de aansluiting op de overloop en de rest van de verdieping bepaalt dan in feite de richting waarin het tapijt wordt gelegd. In de onderhavige kwestie ligt dan ook alles in dezelfde richting als het tapijt op de trap. Dat is correct. Hiervan uit gaande is door deskundige ook de berekening gemaakt voor de benodigde hoeveelheid tapijt. Concluderend is het argument van de ondernemer niet steekhoudend. Het tapijt ligt nu allemaal in dezelfde richting en hiervan uit gaande is door deskundige ook de berekening gemaakt en vastgesteld dat er 0.60 mtr. tapijt extra voldoende zou zijn geweest. Zie hiervoor in de tekening de opgenomen benodigde maten en de pijlen met de legrichting.

9. Op grond hiervan volgt de bindend adviseur ook op dit punt de ondernemer niet.
10. Tot slot heeft de ondernemer aangevoerd dat partijen nadere afspraken hebben gemaakt en dat de consument op grond daarvan een extra bedrag van € 443,89 verschuldigd is.
11. De consument heeft betwist dat de nadere afspraken zijn gemaakt, althans dat die de door de ondernemer gestelde inhoud hebben. Het ligt dan op de weg van de ondernemer om die nadere afspraken verder te onderbouwen, maar dat is niet gebeurd. Gelet hierop kan niet worden vastgesteld dat de door de ondernemer gestelde nadere afspraken tot stand zijn gekomen, zodat hierin ook geen grondslag kan worden gevonden voor het in rekening brengen van bedoelde kosten.
12. De conclusie van de bindend adviseur is dan ook dat de ondernemer een onjuiste inschatting heeft gemaakt van de benodigde hoeveelheid materiaal en dat dat in dit geval, gelet op de hiervoor geschetste feiten en omstandigheden, niet voor rekening van de consument kan worden gebracht.
13. De klacht is gegrond.
14. De ondernemer dient het bedrag van € 443,89 binnen 4 weken na heden terug te betalen aan de consument.
15. Gezien de uitkomst van de procedure moet de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld (€ 250,-) vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden € 693,89 (€ 443,89 + € 250,-) aan de consument.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 februari 2025,