

Ondernemer moet deel van slecht interieurwerk en veroorzaakte schade vergoeden

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 een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 9 september 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 hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven en voor zover hier relevant, het leveren en leggen van vloeren, stucwerk, schilderwerk, behangen en het plaatsen van raambekleding.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier haar klacht als volgt geformuleerd:

*“Vloer: krassen, scheef gelegd in slaapkamers, machinekamer en zolder. Is tijdens rondgang in de woning ook meerdere malen bevestigd door [ondernemer], geen actie op geweest
Vloer van slechte kwaliteit: raakt zeer snel beschadigd bij licht gebruik. [Ondernemer] ontkent dit, vindt het een geweldige vloer (wij ook, alleen van slechte kwaliteit). Heeft beloofd dat dit door garantieregeling opgepakt ging worden, hebben wij nooit meer iets van vernomen. Heeft ook herstel, wegpoetsen krassen, beloofd, ook niet gebeurd.*

Schilderwerk: dagkanten en kozijnen niet dekkend geschilderd, muziekkamer niet afgewerkt, voordeur niet hersteld. Voordeur kozijnen niet afgewerkt, deurposten vergeten (zoals toilet, woonkamer).

Plinten woonkamer en slaapkamer foutief aangebracht (we vonden het mooi dus hebben we het laten zitten),

Schade door verf en lijm: toiletbril, badkamermeubel en verwarmingselement, binnendeuren. Lijm en verfresten op plafond slaapkamers, op vloer en op wand voorslaapkamer. Wand en plafond toilet, vloer badkamer. Alles ook bevestigd door [ondernemer]. Zou verzekeraar inschakelen, nooit meer iets van vernomen.

Overige schade: nieuwe eetkamertafel is beschadigd tijdens werkzaamheden in keuken (krassen erin), schilder ontkent. Nog geen bericht van verzekeraar ontvangen (wij twijfelen of deze überhaupt is ingeschakeld).

Vertraging inbouwkast en op-maat-meubels, héél veel uren werk.

Kosten extra kinderopvang totaal 10x á €100 per kind op dagen dat [ondernemer] zelf niet kwam opdagen.

Plafond door foutief installeren rolgordijn; is hersteld maar heel lelijk, niet naar behoren. Is ook vastgesteld door [ondernemer].

Behang: woonkamer, niet naar behoren, ook vastgesteld door zowel behanger als schilder als [ondernemer].”

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

“- €785.72 betalen

- vloer herstellen

- samenwerking z.s.m. afronden”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft verweer gevoerd.

(Waar relevant is dit opgenomen in de beoordeling; red.)

Deskundigenrapport

De relevante bevindingen en conclusies van de door de stichting ingeschakelde deskundige zullen hierna bij de beoordeling worden weergegeven.

Overwegingen en beoordeling

Inleiding

1. Op grond van artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen wordt de omvang van het geschil bepaald door de klachten en eisen zoals de consument die in het Vragenformulier heeft geformuleerd. Dit betekent dat de bindend adviseur later opgekomen klachten niet in de beoordeling kan en zal betrekken.
2. De klachten uit het Vragenformulier vormen dus de leidraad bij de beoordeling. Hierna zullen achtereenvolgens de volgende klachten worden beoordeeld:
 - de klachten met betrekking tot de vloer;
 - de klachten met betrekking tot het schilderwerk;
 - de klacht met betrekking tot het behang;
 - de klacht met betrekking tot het installeren van het rolgordijn en het niet naar behoren herstellen van het plafond;
 - schade door:
 - ✓ verf en lijm,
 - ✓ beschadiging eetkamertafel,
 - ✓ vertraging inbouwkast en op-maat-meubels,
 - ✓ kosten extra kinderopvang.
3. Bij de beoordeling staat het volgende voorop. De deskundige is op 10 juni 2024 ter plaatse 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. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Vloer

4. Met betrekking tot de vloer heeft de deskundige als volgt gerapporteerd:

“Alle beschadigingen en puntjes in de vloer en de grote beschadiging voor de kastdeur zijn ontstaan door externe invloed met puntbelasting welke groter is geweest dan wat de top laag en de daaronder gelegen drager kunnen hebben en valt voor zover de deskundige in dit geschil onderzoek kan doen, binnen de daarvoor gestelde kwaliteitseisen.

Daar waar getoond niet aansluitend liggen van de vloer kan worden hersteld door een ervaren laminaat-legger die met juist dit merk veel heeft gewerkt. Dit is een tijdrovende klus maar is zeker te doen.

De deskundige heeft na zijn bezoek aan de klant onderzoek verricht naar de kwaliteit van het geleverde en hij heeft met de mogelijkheden die hem in dit onderzoek tot zijn beschikking staan niet kunnen vaststellen dat het geleverde niet aan de kwaliteitseisen, zoals omschreven in de productspecificatie van de kwaliteit [type vloer] van [merk]ft, voldoet.

Dit kan echter niet door mij onomstotelijk worden vastgesteld dit zou dan moeten aan de hand van een laboratoriumtest.”

5. De bindend adviseur kan op basis van het deskundigenrapport en de overige stukken in het dossier niet concluderen dat de vloer van onvoldoende kwaliteit is. Wel wordt geoordeeld dat de vloer niet geheel correct is gelegd. Welke consequenties dit moet hebben, komt hierna onder het kopje ‘Gevolgen’ aan de orde.

Schilderwerk

6. Met betrekking tot het schilderwerk heeft de deskundige als volgt gerapporteerd:

“De deskundige heeft kunnen waarnemen dat op meerdere plekken in huis dagkanten van drie kozijnen deels niet dekkend zijn geschilderd en bij twee deuren er stukken achter een of meerdere scharnieren in zijn geheel niet zijn meegenomen. Dit kan worden hersteld. De delen zullen allemaal in zijn geheel opnieuw moeten worden gedaan. Van een voorkant van een

voorregel aan een dagkant is een hoekje niet geschilderd. De deskundige verwacht gezien de blauwe kleur en de plek waar het zit kan een ervaren schilder deze bijwerken (alleen de hele voorregel schilderen) zodat dit niet meer zichtbaar is."

7. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat het schilderwerk niet geheel naar behoren is verricht. Welke consequenties dit moet hebben, komt hierna onder het kopje 'Gevolgen' aan de orde.

Behang

8. Met betrekking tot het behang heeft de deskundige als volgt gerapporteerd.

"Er wordt wat gezien bij het behang wat volgens de consument niet klopt maar kan niet precies vertellen wat er nu niet klopt. Bij het bekijken van het geheel is dit ook erg lastig. Wat wel helder is en zeker niet goed gedaan is dat het behang zeker op een plek niet op patroon is behangen. Foto bijgevoegd. Dit had wel moeten. Dit heeft de deskundige alleen bij de lange muur geconstateerd en verder niet."

9. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat het behangen niet geheel naar behoren is gebeurd. Welke consequenties dit moet hebben, komt hierna onder het kopje 'Gevolgen' aan de orde.

Rolgordijn/plafond

10. Met betrekking tot het rolgordijn/plafond heeft de deskundige als volgt gerapporteerd:

"De oude boorgaten van het rolgordijn zijn niet onzichtbaar weggewerkt. Dat het herstel van de boorgaten in het plafond wat beter kan, gaat de deskundige in mee. Onzichtbaar zal niet mogelijk zijn."

11. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat de werkzaamheden op dit punt niet geheel naar behoren zijn verricht. Dat dit aanvankelijk wellicht niet tot de opdracht heeft behoord, maakt dit niet anders. Welke consequenties dit moet hebben, komt hierna onder het kopje 'Gevolgen' aan de orde.

Schade

12. Met betrekking tot de schade door verf/lijm en de schade aan de eetkamertafel heeft de deskundige als volgt gerapporteerd:

*"3a. strepen op de geschilderde wand van de slaapkamer.
Op de eerste etage in een slaapkamer zijn er twee druipstrepen in de verf te zien zonder een verdikking. Deze zijn waarneembaar maar niet te duiden hoe en wanneer deze er zijn gekomen. De deskundige kan wel met zekerheid zeggen dat het geen verf is aangezien er geen verdikking zichtbaar is. Al het andere blijft voor de deskundige giswerk en wil hierover dan ook verder niets zeggen.*

3b. verf aan de radiator badkamer. Deze zijn inderdaad door de deskundige waargenomen.

3c. strepen op een deur bij de entree. Dit zijn de zo genaamde wrijvingsstrepen die ontstaan als er, meestal plastic, voorwerp langs een matglanzen deur schuift en er op die plek een stukje gaat glimmen.

Overige schade:

4. "Nieuwe eetkamertafel is beschadigd tijdens werkzaamheden in keuken (krassen erin)." De krassen zijn door de deskundige waargenomen en deze zijn niet van dien aard dat ze kunnen worden bijgewerkt. Het blad zal door de vandiktebank moeten worden gehaald en opnieuw moeten worden gekleurd. Dit is een kostbaar herstel. Mogelijke oorzaak is dat er iets met scherpe kant over het blad is verschoven zodat er kras is ontstaan welke niet zo even is bij te werken. Het blad moet opgehaald worden door twee man bij de consument en dan worden getransporteerd naar de fabrikant. Daar moet het blad na grondige schoonmaak door de

vandiktebank worden gehaald welke dan speciaal moet worden afgesteld voor dit ene blad. Blad moet weer op kleur worden gebracht, afgewerkt, ingepakt en op transport retour naar ondernemer en consument. Kostbaar is dat dit de aanschafprijs van een nieuw blad, prijs die de ondernemer daar inkoop voor moet betalen, minder is dan een reparatie. Wanneer de krassen zijn ontstaan en wie deze heeft veroorzaakt kan de deskundige aan de schade zelf niet waarnemen."

13. De bindend adviseur is van oordeel dat, mede gelet op de betwisting van de ondernemer, alleen van de door de deskundige onder 3b vermelde schade voldoende aannemelijk is dat de ondernemer deze heeft veroorzaakt. Van de schades vermeld onder 3a, 3c en 4 kan dit niet worden vastgesteld.
14. Verder heeft de consument nog gesteld dat er schade is door vertraging van de inbouwkast en op-maat-meubels en in verband met kosten van extra kinderopvang. De bindend adviseur oordeelt dat deze schade onvoldoende is onderbouwd en geconcretiseerd, zodat deze niet voor toewijzing in aanmerking komt.
15. Welke consequenties dit moet hebben, komt hierna onder het kopje 'Gevolgen' aan de orde.

Gevolgen

16. De consument wenst thans een financiële afwikkeling.
17. De bindend adviseur is van oordeel dat aan de voorwaarden voor toekenning van schadevergoeding is voldaan. De ondernemer heeft, gelet op de voorgeschiedenis zoals die uit het dossier blijkt, voldoende gelegenheid gehad om correct na te komen, maar dat is op een aantal punten niet gebeurd.
18. Het gaat om de volgende bedragen, waarbij de bindend adviseur is aangesloten bij paragraaf 5 ('Herstel/vervanging') van het deskundigenrapport:
- | | |
|---------------------------------|------------|
| - vloer: | € 629,20 |
| - schilderwerk: | € 633,96 |
| - behang: | € 1.345,41 |
| - rolgordijn/plafond: | € 83,49 |
| - schade verf radiator badkamer | € 150,00 |
| TOTAAL | € 2.842,06 |
19. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld van € 250,- te vergoeden. De ondernemer is in totaal dus een bedrag van € 3.092,06 verschuldigd aan de consument.
20. Er staat een bedrag van € 7.569,37 in depot. Het bedrag van € 3.092,06 wordt uit het depot uitgekeerd aan de consument. Het restant van € 4.477,31 wordt aan de ondernemer overgemaakt, na aftrek van de behandelingskosten die de ondernemer aan de stichting verschuldigd is.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer is een bedrag van € 3.092,06 verschuldigd aan de consument. Dit bedrag wordt aan de consument uitgekeerd uit het depot.
- Het resterende depotbedrag van € 4.477,31 wordt aan de ondernemer overgemaakt, na aftrek van de behandelingskosten die de ondernemer aan de stichting verschuldigd is.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 25 maart 2025,