BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Schade aan meterkast en muren tijdens werkzaamheden aan de vloer leiden tot een gedeeltelijk gegronde klacht en toekenning van schadevergoeding

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 door de stichting ingeschakelde deskundige, [naam deskundige] (hierna: de deskundige), heeft op 4 augustus 2026 in het bijzijn van de consument een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 10 augustus 2026 (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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
Partijen hebben op 23 december 2025 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om tegen betaling van een bedrag van € 7.848,96 inclusief btw een PVC-vloer te leveren en te plaatsen. De PVC-vloer is medio 13 december 2025 geleverd en geplaatst. Op 17 februari 2026 heeft de consument voor de eerste keer bij de ondernemer geklaagd, waarna verschillende herstelwerkzaamheden hebben plaatsgevonden. De consument heeft de prijs voor het leveren en plaatsen van de PVC-vloer volledig voldaan.

Standpunt consument
De consument heeft zijn klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

“Mijn klachten hebben betrekking op de uitvoering van de werkzaamheden, met name:

- Schade in de meterkast door het inlopen van egaline
- Schade aan muren ontstaan tijdens de werkzaamheden
- Meer dan gebruikelijke vervuiling van de woning als gevolg van de uitvoering”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Ik wens een redelijke vergoeding voor de schade in de meterkast. Op basis van meerdere mondelinge prijsindicaties van vakmensen worden de kosten voor herstel geschat op circa € 460,-.

Daarnaast verzoek ik vergoeding van de kosten voor herstel van de beschadigde muren (conform factuur) en vergoeding van de schoonmaakkosten (€ 110,-), waarvoor bewijs in de vorm van WhatsApp-communicatie kan worden overgelegd.

Ik sta open voor een redelijke en evenwichtige vaststelling van de hoogte van de vergoeding.”

Standpunt ondernemer
De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

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

*“**3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)***
In de meterkast is er egaline gelopen. Deze egaline heeft er voor gezorgd dat de afsluiter van de waterleiding niet meer functioneerde en er stekkers van datakabels in de egaline vast zitten. Dit laatste is nog het geval. De afsluiter van de waterleiding is inmiddels gangbaar gemaakt door de ondernemer. Bij het egaliseren van de vloer is het niet ongebruikelijk dat er egaline de vloer van de meterkast inloopt. Aangezien het een ruwe betonvloer is zonder cementdekvloer worden hiervoor doorgaans geen voorzorgsmaatregelen voor genomen. Wel dient er zorg voor worden gedragen dat kabels et cetera niet in de egaline komen te liggen.

Schade aan de muren is niet vastgesteld bij het deskundigenbezoek. De betreffende wanden zijn inmiddels behangen dan wel gesausd. De consument heeft foto’s en een video getoond waarop de wanden te zien zijn van voor de aanvang van de werkzaamheden.

Het is naar het oordeel van de deskundige voor de ondernemer, gezien de staat van de wanden, zeer aannemelijk geweest dat de betreffende wanden, na de uitvoering van de werkzaamheden, nog een andere afwerking zouden krijgen waardoor er minder zorgvuldig bij deze wanden is gewerkt.

Voorts heeft de consument foto's en een video laten zien waarop stof op de lampen, keuken en keukenartikelen is te zien. Bij het schuren van de plavuizen, het egaliseren en het schuren van de egalinelaag voor het aanbrengen van de PVC zal er altijd stof vrij komen, ook al wordt er gebruikt gemaakt van stofafzuiging. Stof in de woning is nu eenmaal niet te vermijden als er dergelijke werkzaamheden worden uitgevoerd, ook al worden zaken afgedekt en/of afgeplakt.

Tot slot heeft de consument de plintafwerking aan de deskundige getoond. Hoewel hier vermeld maakt het geen onderdeel uit van de klachtmelding. Wel zou het kunnen helpen in een oplossing als de ondernemer hier enige aanpassing in zou doen. De plintafwerking is aangebracht met in achtneming van de situatie zoals in het werk is tegen gekomen.

- Bij de deur van een kast in de hal is de plint deels lager gehouden, omdat anders de deur niet meer open kan. De consument wil de plint liever op één hoogte en zelf een uitsparing uit de kastdeur halen.
- bij de tuindeur rechts komt een kabel door het kozijn naar binnen. De consument wil liever de kabel boven de plint naar binnen laten aanbrengen door een elektricien en de plint laten aansluiten op het kozijn.
- Bij de pui links wil de consument liever geen inkeping in de plint voor het stopcontact, maar de plint in z'n geheel ter plaatsen aan de onderkant lager gezaagd en aan de bovenkant geheel door laten lopen.
- Verder zijn er kieren achter de plinten welke zouden kunnen worden afgekit met een acrylaatkit. De consument zou dan wel de plinten zelf moeten schilderen, hetgeen sowieso aan te raden is, daar de plinten doorgaans slecht in de grondverf worden aangeleverd.
- In de hal is er een stukje stukwerk weg. Niet is vast te stellen of dit bij het verwijderen van de oude plinten door de consument is gebeurd, wat zeer aannemelijk is, of dat het bij de uitvoering van de werkzaamheden van het aanbrengen van de vloer of plinten is gebeurd.

4. Ernst van de klacht(en)
Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?
☐ ernstig ☐ opvallend ☒ gering ☐ onopvallend ☐ (bijna) niet waarneembaar ☐ anders, namelijk:
Eventuele toelichting: -

5. Herstel/vervanging
Is herstel technisch mogelijk? ☒ Ja ☐ nee
Zo ja, op welke manier? Vervangen van de datakabels. Dit volstaat met het aanschaffen van twee nieuwe datakabels. Deze kabels liggen los in de meterkast en zijn niet aangesloten. Eventueel aanpassen plinten.
Zo nee, waarom niet? -

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Vervangen datakabels en eventueel aanpassen van de plinten.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 40,- datakabels. € 75,- aansmeren stukwerk. Eventueel aanpassen en afkitten plinten € 320,-."

Overwegingen en beoordeling

De consument stelt dat de ondernemer bij de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden schade heeft veroorzaakt aan zijn eigendommen. Hij wil dat de ondernemer deze schade vergoedt.

Is de ondernemer toerekenbaar tekortgeschoten ten opzichte van de consument?
Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 4 augustus 2026 ter plaatse bij de consument is geweest om het werk te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Gelet op de stellingen van de consument en de inhoud van het deskundigenrapport, staat vast dat de ondernemer bij de uitvoering van de werkzaamheden schade heeft veroorzaakt. Zo heeft de deskundige vastgesteld dat egaline de meterkast is binnengelopen. Hoewel dit bij een ruwe betonvloer niet ongebruikelijk is, stelt de deskundige uitdrukkelijk dat de ondernemer ervoor dient te zorgen dat kabels en stekkers niet in de egaline terechtkomen. Vast staat dat de stekkers van de datakabels nog altijd vastzitten in de uitgeharde egaline. De ondernemer is op dit punt dus tekortgeschoten in de nakoming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en is op grond van artikel 6:74 lid 1 BW verplicht om de schade te vergoeden die de consument als gevolg hiervan geleden heeft. Dit deel van de klacht is dus gegrond.

Wat betreft de door de consument gestelde schade aan de muren/het stucwerk overweegt de bindend adviseur dat de deskundige deze schade tijdens het bezoek niet heeft kunnen vaststellen, omdat de muren inmiddels zijn behangen dan wel gesausd. Wel heeft de consument foto's van de situatie vooraf getoond, waarna de deskundige geoordeeld heeft dat de ondernemer niet zorgvuldig heeft gewerkt en de herstelkosten heeft begroot. Ook dit deel van de klacht is dus gegrond.

Ten aanzien van de vervuiling (stofoverlast) concludeert de deskundige dat bij het schuren van plavuizen en de egalinelaag altijd stof vrijkomt. Dit is een inherent en onvermijdbaar gevolg van dergelijke ingrijpende vloerwerkzaamheden, zelfs bij het gebruik van stofafzuiging en afplakmaterialen. Er is daarom geen sprake van een toerekenbare tekortkoming door de ondernemer op dit punt. Dit deel van de klacht is ongegrond.

De bindend adviseur overweegt dat de omvang van het geschil op grond van artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen (hierna: het Reglement) wordt bepaald door wat de consument in fase 1 heeft aangegeven in het formulier. Daarna kunnen geen klachten of eisen meer worden toegevoegd. Nu de plintafwerking geen onderdeel uitmaakte van de oorspronkelijke klacht, zal dit punt dan ook niet in de beoordeling worden betrokken.

Wat is de omvang van de schade?
Ten aanzien van de omvang van de herstelkosten heeft de onafhankelijke deskundige een concrete en gespecificeerde begroting gemaakt. De deskundige begroot de kosten voor het vervangen van de twee datakabels op € 40,-. Daarnaast begroot de deskundige het aansmeren van het stucwerk op € 75,-. Nu de ondernemer in het licht van deze gespecificeerde schadebegroting onvoldoende heeft onderbouwd dat de herstelkosten op een hoger bedrag vastgesteld moeten worden, worden de herstelkosten tot een totaalbedrag van € 115,- toegewezen.

Conclusie
Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gedeeltelijk, namelijk voor zover deze betrekking heeft op de vervuiling van de meterkast met egaline en de schade aan de muren/het stucwerk, gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 267,50) deels door de ondernemer worden vergoed. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op een percentage van 75%, dus een bedrag van (afgerond) € 200,-.

Beslissing
De bindend adviseur:

- verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
  - ✓ € 115,-- aan schadevergoeding;
  - ✓ € 200,-- wegens kosten behandeling;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 september 2026,

mr. M.A.H. Faassen,
Bindend adviseur