

Schade aan vloer bij levering wandmeubel moet worden vergoed

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door [gemachtigde] ([organisatie gemachtigde]).

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

Verloop van de procedure

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

Er heeft op 13 mei 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 17 mei 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft het leveren en plaatsen van een wandmeubel.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“De klacht gaat over het leveren van het wandmeubel. Tijdens het vervangen van dit meubel hebben de bezorgers van [ondernemer] schade aan mijn vloer aangericht. De schade bestaat uit diverse krassen en diepe groeven in de hardhoutenvloer welke enkele maanden daarvoor in zijn geheel geschuurd en gelakt was.

De klacht gaat dan om de gevolgschade die geleden is door het leveren van het wandmeubel. Het wandmeubel is niet de klacht en de levering ook niet, maar de schade die door die levering veroorzaakt is door de wederpartij aan onze vloer. [Ondernemer] heeft de schade erkend, en we zijn beiden tevreden over de offerte van [parketbedrijf] en daarna de zaak is gestagneerd door melding van [ondernemer] van de schade bij haar schadeverzekeraar. [Medewerker ondernemer] heeft vervolgens niets meer laten weten, waardoor de schade nog altijd niet hersteld is kunnen worden;”

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

“Dat de kosten voor verhuizen en opslag van de inboedel vergoed wordt; dat de kosten voor herstel van de vloer vergoed wordt; dat de kosten voor verblijf elders (ik kan gedurende de werkzaamheden niet wonen in mijn huis) vergoed wordt; dat mijn opgenomen verlof ter noodzakelijk maken van het herstel vergoed wordt.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Deskundigenrapport

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

“Plaatselijk herstel is hier niet mogelijk, althans zonder dat er nadien nog iets van herstel zichtbaar zou zijn.

Om de beschadigingen te herstellen, zal de houten vloer geschuurd moeten worden.

De ruimte zal ongeveer 3 dagen leeg moeten blijven, maar is gedurende een groot gedeelte van deze periode wel beloopbaar om bijvoorbeeld bij de keuken te kunnen komen: na het schuren en voor het aanbrengen van een afwerklaag kan stucloper gelegd worden als een looppad.

In de woonruimte staan meubelen, deze zijn niet groot/zwaar en kunnen naar mening van deskundige gemakkelijk in de tuin of garage geplaatst worden, uiteraard goed afgedekt.

Indien de ruimte leeg is, kunnen de overzetplinten verwijderd worden, deze zijn herbruikbaar. Rondom de schouw is een houten lat gemonteerd, deze is ook herbruikbaar.

Bij de convectorput aan de achterzijde van de woning, zit een metalen strip waar het convectorrooster in valt.

Deze metalen strip ligt aan de voorzijde gelijk met de houten vloer, en aan de achterzijde iets onder de houten vloer.

Bij het schuren van de houten vloer zal de metalen strip aan de voorzijde dus geraakt worden door de schuurmachine, zichtbaar is dat dit bij een eerdere schuurbeurt ook is gebeurd.

Aan de voorzijde van de woning hangt een radiator: deze hangt vlak boven de vloer, waardoor er (met de hand) maar een klein stukje onder de radiator geschuurd kan worden. Deskundige heeft gevoeld dat dit inderdaad in een eerdere schuurbeurt ook zo is gegaan.

[...]

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Schuren en aanbrengen nieuwe afwerklaag

[...]

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Schuren en aanbrengen nieuwe afwerklaag

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? In het dossier wordt gesproken over het herstel en bijkomende kosten, daar is veelvuldig over gecommuniceerd door partijen. Omdat dit onderdeel is van dit geschil, heeft deskundige het volgende toe te voegen:

De kosten om de meubelen naar de garage over te brengen, zijn in het dossier onderbouwd met een offerte van een verhuisbedrijf.

Tijdens het onderzoek heeft deskundige aan consument gevraagd waarom het niet door hemzelf verplaatst kan worden omdat het weinig meubelen zijn; consument heeft aangegeven dat hij dit vanuit medisch oogpunt niet kan.

Vanuit dit oogpunt lijkt de offerte van € 570,00 voor een verhuisbedrijf juist.

Voor het schuren en behandelen van de vloer is een offerte aan het dossier toegevoegd van een parketbedrijf, hierin is uitgegaan van 49 m², dit is aan de hoge kant.

De meerprijs voor het lakken i.p.v. hardwaxolie is meegenomen in de calculatie; volgens deskundige is dit een duurdere afwerking en behoort de huidige afwerklaag als uitgangspunt genomen moeten worden.

Voorrijkosten is ongebruikelijk om te rekenen voor het uitvoeren van een opdracht.

Als laatste de expertisekosten: in het dossier heeft deskundige geen expertiserapport gezien, wel een offerte.

Bovenaan deze offerte staat expertiserapport, maar dat is dus niet juist.

Kostenraming herstel vloer volgens deskundige, marktconform en inclusief BTW:

- schuren & hardwax-olie € 1350,00

(± 45 m² à € 30,00)

- drevelen en stoppen spijkergaatjes € 405,00

(45 m² à € 9,00)

- werkzaamheden € 50,00

(plinten verwijderen 1 uur à € 50,00)

- werkzaamheden € 100,00

(plinten terugplaatsen 2 uur à € 50,00)

Totaal: € 1905,00 voor technisch herstel.”

Overwegingen en beoordeling

1. De ondernemer heeft, hoewel hij daartoe via het digitale portaal diverse keren in de gelegenheid is gesteld, geen verweer gevoerd. Uit het deskundigenrapport blijkt dat er in het kader van het onderzoek door de deskundige wel telefonisch contact met de ondernemer is geweest. De ondernemer moet dus op de hoogte zijn geweest van de procedure, maar heeft zich desondanks niet gemeld.
2. Nu de ondernemer geen verweer heeft gevoerd, zijn de stellingen van de consument niet weersproken en moet in beginsel worden uitgegaan van de juistheid daarvan.
3. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport toegelicht dat de totale schade € 3.810,03 bedraagt. De ondernemer heeft niet gereageerd op het deskundigenrapport. Evenmin heeft hij gereageerd op de reactie van de consument op het deskundigenrapport.
4. De bindend adviseur ziet aanleiding om de totale schade naar redelijkheid en billijkheid te begroten op € 3.500,00. Dit is iets lager dan het door de consument genoemde bedrag, omdat volgens het deskundigenrapport de herstellkosten van de vloer wat lager zijn dan waarvan de consument uitgaat.
5. De klacht is gegrond.
6. De ondernemer dient de kosten van behandeling aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer dient binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument te betalen:
 - ✓ € 3.500,00 wegens schadevergoeding;
 - ✓ € 250,00 wegens de kosten van behandeling van dit geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 juni 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur