

Krakende trede en slechte verlichtingssensor traprenovatie: gegrond

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.

Er heeft op 8 september 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 21 september 2022 rapport is opgemaakt.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - samengevat weergegeven en voor zover hier van belang - het renoveren van twee trappen, inclusief het aanbrengen van verlichting.

Standpunt consument

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

- “1. Trap renovatie zou in december gebeuren is verzet naar januari.*
- 2. Sensor van trap 1 werkt niet.*
- 3. Sensor is niet origineel de verlichting van de leverancier maar gekocht bij [een bouwmarkt]. [Ondernemer] heeft dit wel berekend bij ons. Van de parketteur gehoord dat hij deze moest kopen bij [de bouwmarkt] voor hij naar ons kwam.*
- 4. Gevoeligheid van de sensor is minimaal 2 a 3 cm.*
- 5. Al die maanden aan het lijntje gehouden door de winkel dat het opgelost zou worden (zie mail correspondentie)”*

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

- “- Sensor van de trap vervangen door 1 die het wel doet en ook de originele van de leverancier. Per trap is 1.000 euro meerprijs berekend incl. sensor.*
- Geld terug.”*

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Het klopt inderdaad dat de sensor van de trapverlicht bij consument niet goed werkt. De verlichting komt bij onze vaste leverancier vandaan, dezelfde leverancier als van de trapmaterialen. Standaard leveren wij bij de verlichting een draadloze afstandsbediening. Deze wilde klant pertinent niet hebben waarop wij elders een losse sensor hebben aangeschaft en deze hebben geplaatst.

Consument heeft ook een vloer bij [ondernemer] gekocht. Het aantal m2 is door consument aan ons doorgegeven, echter dit bleek te weinig om de hele vloer mee te leggen. Uiteindelijk heeft [ondernemer] geleverd en geplaatst wat er door consument besteld is. Consument heeft, zoals door henzelf bij het intakeformulier aangegeven, € 900,00 achtergehouden. Dit betreft de montagevergoeding op het meerwerk. Met consument is afgesproken de € 900,00 montagevergoeding te betalen als de vloer volledig gelegd was.

Helaas bleek een oplossing niet mogelijk omdat de [consument] niet voor rede vatbaar bleek. Hij heeft zich in onze vestiging in [vestigingsplaats filiaal] achter de balie begeven en een van onze medewerkers fysiek aangevallen. Het mag duidelijk zijn dat hierbij schade is ontstaan. Buiten de bedrijfsschade is er een scheur ontstaan aan het jasje van onze medewerker. Dit betreft een Cornelianijasje van € 600,00. Omdat [ondernemer] een zero tolerance beleid hanteert aangaande geweld tegen onze medewerkers overwegen wij hiervan aangifte te doen.

Bovenstaande neemt niet weg dat wij de zaak willen oplossen. Het voorstel van [ondernemer] is dat consument het resterende factuurbedrag ad € 900,00 in depot stort bij Uitgesproken Zaak waarna wij de sensor zullen vervangen. Topvloeren zal in dat geval, uit coulance, het jasje van de medewerker vergoeden en geen aanspraak zullen maken op de geleden bedrijfsschade door onrechtmatig handelen van de [consument].”

Deskundigenrapport

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

“Deskundige heeft de consument aangehoord, hierin kwam naar voren dat er geen werkende led-verlichting is in de onderste trap. Tevens gaf consument aan een krakende trede te hebben. Na het intake-gesprek heeft deskundige de trap grondig bekeken en kwam tot de volgend conclusie. De gemonteerde led-verlichting was keurig gemonteerd onder de trede. Voor het aan springen van de verlichting heeft consument gevraagd naar een bewegingssensor. Een bewegingssensor is een sensor die achter de trap wordt geplaatst en zodra er een persoon naar de trap toeloopt springt deze aan zodra u op een afstand bent van ongeveer 1 meter. De bewegingssensor in de bovenste trap springt niet aan op de wijze die consument had mogen verwachten. Deze sensor zit onder de onderste trede gemonteerd, dan moet je met je voet een beweging maken langs de trede en dan schiet deze aan. Het gebruik van Led-verlichting is niet alleen esthetisch maar ook veilig en praktisch voor kinderen die in de nacht naar het toilet gaan. In dit geval is er van veilig en praktisch geen enkel sprake. De reden dat in de onderste trap de led-verlichting niet werkt, heeft te maken dat de sensor niet achter de trap is geplaatst (dan zou deze niet werken) maar onder de trede geplaatst moet worden. In dit geval is dat niet mogelijk, omdat de sensor dan onder de trede uitkomt en de bekabeling zichtbaar blijft. Bij de bovenste trap is dit niet zichtbaar, omdat je niet van een afstand naar de trap kijkt. Onder in dit geval is het wel zichtbaar. Dan is er nog gekeken naar de krakende trede, hierin geeft deskundige aan dat deze slecht en onvoldoende is verlijmd.

[...]

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Een geschikte sensor plaatsen, achter de trap, of de bewegingssensor zoals boven ook beneden plaatsen. Om dit onzichtbaar weg te werken zal de onderste trede en stootbord moeten worden uitgekloofd. Sensor en bekabeling in de trede wegwerken, eventueel wat weghakken uit de onderste trede. Sensor monteren, daarna nieuw stootbord en trede plaatsen. Voor de krakende trede, deze vervangen voor een nieuwe.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 1.044,50 De kosten zijn 2 maal trede € 300,= stootbord € 50,= sensor € 150,= arbeid 1 dag € 544,50,=.

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 8 september 2022 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 motivering en conclusies van het rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen).
2. De bindend adviseur gaat uit van de klachten zoals die bij het onderzoek door de deskundige aan de orde zijn gesteld en beoordeeld.
3. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld op het deskundigenrapport te reageren. De ondernemer heeft van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt. De consument heeft geschreven: *“Wij hebben niets op aan te merken. [...]”* De bindend adviseur maakt hieruit op dat partijen kunnen instemmen met de inhoud van het deskundigenrapport en dus ook met de door de deskundige voorgestelde oplossingen.
4. Uit de stukken blijkt dat de verhouding tussen partijen ernstig is verstoord. De bindend adviseur acht daarom een financiële afwikkeling aangewezen.
5. Op basis van het deskundigenrapport wordt de vergoeding die de ondernemer verschuldigd is aan de consument vastgesteld op € 1.044,50.
6. Daarnaast dient de ondernemer gelet op de uitkomst van deze procedure het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, dat is € 250,-.

7. Voor zover de ondernemer heeft beoogd om bij wijze van verweer aan te voeren dat er te verrekenen bedragen zijn - te weten een openstaand bedrag wat betreft de vloer en schade aan een jasje van een medewerker - wordt overwogen dat dit verweer onvoldoende is onderbouwd.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
 - ✓ € 1.044,50 wegens schadevergoeding;
 - ✓ € 250,00 wegens kosten behandeling geschil.
- Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 oktober 2022,