

Kosten extra bewerking ondervloer niet besproken met klant dus onterechte factuur

### **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 deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 1 februari 2023 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 hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

Het geschil betreft de al dan niet gemaakte nadere afspraken in het kader van - kort weergegeven - de overeenkomst tot het leggen van een vloer.

### **Standpunt consument**

Over de werkzaamheden die zijn overeengekomen en de klacht die de consument heeft, is in het inleidend formulier het volgende geschreven:

*“Leggen PVC vloer, 1 egalisatielaag mits de aannemer een strakke vloer zou afleveren. Echter had de aannemer het totaal verprutst. Ik heb [ondernemer] meteen ingeseind en die stuurden een vloerexpert. Deze gaf advies de aannemer de afdeklaag te laten herstellen en [ondernemer] zou eerst moeten komen inspecteren alvorens de vloerleggers te sturen. Als die inspectie aangaf dat de vloer nog niet op orde was dan moest de aannemer een tweede poging doen tot herstel. [Ondernemer] negeerde dit advies en stuurde de vloerleggers. Op mijn vraag of alles okay was omdat er hier en daar nog wat onregelmatigheden in de vloer zaten werd er gezegd dat dat geen probleem was, dat ze dat wel dicht konden smeren. Geen woord over een tweede egalisatievloer. Nog 2 keer gevraagd of alles naar wens ging. "Ja hoor mevrouw, alles gaat prima." De volgende dag word ik gebeld dat er nog een rekening van 750,35 euro openstaat. Ik had de volledige rekening al betaald dus vroeg waar dit voor was. Voor een gedeeltelijke tweede isolatielaag. Dit had men met mij moeten overleggen. Dan had ik de vloerleggers weggestuurd en de aannemer gesommeerd de vloer te egaliseren. Met de aannemer had ik een juridisch geschil vanwege hun slechte prestatie. Ik heb nog getracht de rekening van [ondernemer] in het geschil mee te nemen maar ook de advocaat gaf aan dat dit niet kon omdat de aannemer in de gelegenheid had moeten worden gesteld de reparatie uit te voeren. Om die reden en om het feit dat [ondernemer] het advies van de door hen ingehuurd expert in de wind heeft geslagen, en mij niet vooraf heeft geïnformeerd dat er een extra dekvloer nodig was, weiger ik deze extra kosten te vergoeden.”*

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

*“Ik zie graag dat de rekening wordt geannuleerd”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“De klant vindt dat [ondernemer] verantwoordelijk is voor de extra kosten die in rekening worden gebracht, voor het extra werk dat veroorzaakt is door de partij die de vloerverwarming heeft aangelegd. Dit is onterecht. [Ondernemer] heeft van het begin zorg betracht in deze om tot een goed eindresultaat te komen, welke ook is opgeleverd. Alleen de kosten voor het daadwerkelijk extra egaliseren zijn tot nog toe doorbelast terwijl de daadwerkelijk kosten veel hoger liggen.”*

### **Deskundigenrapportage**

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

*“Gezien het beeld ter plaatse, de foto's die mij overlegd zijn van de staat van de vloer zoals deze door de installateur van de vloerverwarming achtergelaten is en het advies van [adviseur], acht ik het aannemelijk dat de werkzaamheden die door [ondernemer] in rekening zijn gebracht ook daadwerkelijk uitgevoerd zijn. Ik heb de staat van de vloer in de werkkamer gezien en deze was volgens [consument] gelijk aan de staat van de vloer in de woonkamer, open keuken en hal. Deze*

*vloer vertoont oneffenheden, aftekening van de leidingen van de vloerverwarming en gaten in de dekvloer daar waar de ingefreesde gleuven niet afdoende afgevuld zijn met mortel. Teneinde over dit soort slechte ondergronden een vast verlijmde PVC te kunnen leggen is het aannemelijk dat er meerdere malen geëgaliseerd zal moeten worden om de vloer zo vlak te krijgen dat er geen doortekening van de ondergrond plaats kan vinden in de PVC. Aangezien ik nergens doortekening heb kunnen vaststellen, kan ik vaststellen dat [ondernemer] de ondergrond voorbereiding door afstoppen en egaliseren naar behoren heeft uitgevoerd.*

*Ik heb de vloer niet opengebroken of geboord. Alle werkzaamheden die door [ondernemer] uitgevoerd zijn, zijn naar behoren en juist uitgevoerd.*

[...]

*Het geschil handelt om een rekening voor het aanbrengen van een extra laag egaline.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Ter beoordeling ligt voor of de consument gehouden is de factuur van de ondernemer ter hoogte van € 750,35 te voldoen. Hierbij is het volgende van belang.
2. Partijen zijn overeengekomen dat de ondernemer - kort weergegeven - een vloer zou leggen bij de consument.
3. Op 17 januari 2022 zijn medewerkers van de ondernemer bij de consument geweest, maar zij konden niet beginnen met hun werkzaamheden. Dit hield verband met eerder niet naar behoren uitgevoerde werkzaamheden aan de vloerverwarming door aannemer N (hierna: de aannemer).
4. De ondernemer heeft een derde partij, [adviseur], de vloer laten bekijken en beoordelen. Naar aanleiding van een bezoek aan de consument op 19 januari 2022 heeft [adviseur] onder meer het volgende geschreven:

*“Door de gehele woning heen zijn er rullen van circa 6 tot 9 mm hoog geconstateerd en zijn er op een aantal plekken de verwarmingsbuizen nog te zien. Het lijkt erop dat dit een haastklus is geweest.*

*Bovengenoemde is door [ondernemer] niet op een fatsoenlijke manier te egaliseren en het is dus reëel dat zij hier ook niet aan begonnen zijn.*

*Ik vind wel dat de [aannemer] in de gelegenheid moet worden gesteld om de vloer te herstellen.”*

5. De aannemer heeft op 31 januari 2022 herstelwerkzaamheden verricht.
6. Daarna zijn er wederom medewerkers van de ondernemer bij de consument geweest. Volgens de ondernemer was de vloer echter nog altijd niet gereed om te beginnen met de werkzaamheden. Op dat moment heeft hij besloten zelf de noodzakelijke voorbereidende werkzaamheden uit te voeren. Zie ook de e-mail van 9 maart 2022 van de ondernemer aan de consument:  
*“Ter plekke bleek dat de vloer niet gereed was zoals besproken in het rapport. De aannemer had helemaal nog niet geëgaliseerd. Om weer terug te gaan en weer verletkosten te maken, hebben wij ter plekke een dubbele egalisatielaag aangebracht.”*
7. De ondernemer wenst betaling van de in randnummer 1 bedoelde factuur. De ondernemer stelt dat de factuur is gebaseerd op extra werkzaamheden die zijn verricht (zie de e-mail van de ondernemer aan de consument van 4 februari 2022) en dat de klant ervan op de hoogte was dat deze werkzaamheden zouden worden verricht (zie de reactie van de ondernemer op het deskundigenrapport).
8. De bindend adviseur begrijpt dat de ondernemer nakoming wenst, in die zin dat de ondernemer volgens afspraak de werkzaamheden heeft uitgevoerd en dat daar tegenover

staat dat de consument daarvoor moet betalen. Overwogen wordt dat, nu de consument gemotiveerd betwist dat dergelijke afspraken tot stand zijn gekomen, het op de weg van de ondernemer had gelegen om de totstandkoming en de inhoud van die afspraken nader te onderbouwen. Dit is niet gebeurd. Gelet hierop kan niet worden vastgesteld dat partijen de door de ondernemer bedoelde nadere afspraken hebben gemaakt, zodat hierin ook geen basis voor de vordering van de ondernemer kan zijn gelegen.

9. Een andere mogelijke grondslag voor deze vordering op de consument heeft de ondernemer niet aangevoerd. Voor zover zou zijn beoogd een beroep te doen op ongerechtvaardigde verrijking, wordt overwogen dat de ondernemer daartoe onvoldoende heeft gesteld.
10. De conclusie is dan ook dat de consument de factuur niet hoeft te voldoen.
11. De ondernemer heeft voorts nog gewezen op extra kosten die hij heeft moeten maken, te weten verletkosten in verband met het eerste bezoek en expertisekosten. Die kosten vormen echter geen onderdeel van deze procedure. Het gaat in deze procedure immers over de vraag of de consument de in randnummer 1 bedoelde factuur dient te betalen. Die factuur heeft geen betrekking op de verletkosten en/of de expertisekosten.
12. Gelet op de uitkomst van de procedure wordt het depotbedrag aan de consument terugbetaald en dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld van € 250,- te vergoeden.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De consument hoeft de factuur niet te voldoen.
- Het depotbedrag wordt aan de consument terugbetaald.
- De ondernemer dient binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,- (klachtgeld) aan de consument te vergoeden.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 april 2023,