

Gros van de woninginrichtingsklachten gegrond: ondernemer moet oplossen

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 16 maart 2023 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 26 maart 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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

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

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de op 1 juli 2021 door de consument ondertekende offerte over - kort weergegeven - het leveren en leggen van een PVC-vloer, een traprenovatie en levering en montage van rolgordijnen.

Standpunt consument

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

“Het gordijn vertoont nog altijd een slecht afgewerkt stiksel, de vloer op de trap richting zolder staat bol op de trap treden en op een aantal treden sluit de vloer niet goed aan op de aluminiumrand. Ook laat in de woonkamer een PVC-paneel los. De raambekleding op de eerste verdieping en op zolder is slecht geplaatst. Deze zit los en/of scheef. Tevens kunnen twee stuks raambekleding niet meer omhoogschuiven. Daarnaast is sprake van gevolgschade in de vorm van blauwe spetters (primer) op de muur in de woonkamer en berging. In de woonkamer is getracht de primer te verwijderen met schuren waardoor daar een deuk zichtbaar is. Ook de muur in op de overloop is aangetast door lijmspatters.”

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

“De consument wenst volledig herstel van de (nog openstaande) gebreken alsmede financiële vergoeding voor de door de ondernemer toegebrachte gevolgschade.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Klachten zijn onredelijk. Klant was uitermate tevreden en heeft het volle bedrag betaald. Later kwamen er toch kleine klachten en die zijn tot zes keer toe naar volle tevredenheid van de klant opgelost.”

Deskundigenrapport

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

*“In de keuken, naast de buitendeur, is een aantal panelen langs de kant die een los deel hebben. Afbeelding 1. Dat kan bij passtukken incidenteel voorkomen, omdat een ondervloer daar wel eens wat ongelijkheid kan hebben en het aandrukken van de panelen met een wals, kort langs de wand, minder goed gebeurt om beschadiging aan de wand met de wals te voorkomen.
- Dit kan hersteld worden door deze panelen opnieuw te verlijmen en met de handwals aan te drukken.*

In de huiskamer is een beschadiging aan de wand ontstaan en in de trapkast zijn spetters van primer op de wand gekomen. Afbeeldingen 2 en 3.

- Consument heeft hiervoor reeds een offerte voor herstel van € 520,00 incl. BTW.

Op de dichte trap zijn er 5 stootborden PVC los en 2 stootborden PVC in 2 delen aangebracht. Bij de strip die aansluit op de overloop is de inleg van PVC te kort waardoor deze eruit valt. Bij de open trap is er op 2 treden de PVC losgekomen en is er bij 3 treden het PVC aan de onderkant te kort gesneden. Afbeelding 4 en 5. Ook is het PVC op het stootbord bij de bovenste trede los.

- De losse pvc-stootborden van de dichte trap kunnen opnieuw worden verlijmd.

- De stootborden waarbij de PVC uit 2 delen is aangebracht kan niet anders worden aangebracht. De stootborden zijn langer dan de afmeting van het PVC is.
- Bij de bovenste strip bij de overloop dient er een nieuwe strook PVC te worden ingesneden.
- Op de open trap dient het PVC op 2 treden te worden vastgelijmd. Bij 3 treden moet het PVC aan de onderkant worden vervangen.
- Bij de open trap dient het PVC op het stoorbord te worden vastgelijmd.

In de PVC-vloer in het toilet zijn er panelen die niet helemaal op elkaar aansluiten. Dan kan voorkomen waar een vloer niet helemaal vlak is, maar is niet uitzonderlijk.

- De kieren tussen de panelen kunnen worden dichtgemaakt met een, speciaal voor dit doel in de markt te verkrijgen, vulpasta.

De 5 rolgordijnen in de slaapkamer op de eerste verdieping zijn niet goed gemonteerd. Deze zitten los en zijn feitelijk te klein ingemeten. Ze zijn gemonteerd op een schuine glaslat. De maatvoering is genomen op het smalste deel bij het glas en gemonteerd op het breedste deel aan de voorkant van de glaslat. Afbeelding 6.

- Herstel hiervan is niet mogelijk. Een dergelijk systeem is alleen mogelijk om te monteren op een rechte glaslat. De deskundige adviseert hiervoor een ander product, bijvoorbeeld Duetten als in de badkamer, waarbij de profielen op het glas worden gelijmd.

De 2 duetten in de badkamer zitten los.

- Deze dienen opnieuw en deugdelijk te worden vastgezet.

Van de 5 rolgordijnen op de tweede verdieping zijn er 2 die niet functioneren. Deze gaan niet naar boven waarbij, zoals het hoort, de stof op de rol wordt opgerold. Afbeelding 7 en 8. Bij 1 rolgordijn is een afdekkap eraf. Verder zijn er schroeven in het kunststof kozijn gebruikt om de rolgordijnen vast te zetten. Dit terwijl er een clicksysteem is besteld door de consument. Een click-systeem is echter uitsluitend toe te passen indien er een raamrubber is waarachter de steunen kunnen worden aangebracht. Dat is in de onderhavige kwestie niet het geval.

- Ook hiervoor geldt het advies van de deskundige om de producten te vervangen voor Duetten waarbij de profielen op het glas worden verlijmd.

Het gordijn van de voordeur trekt een naad.

- De ondernemer heeft ter vervanging reeds een nieuw gordijn klaar voor levering.”

Over de mogelijkheid van herstel/vervanging heeft de deskundige geschreven:

“De klachten, voor wat betreft de vloer en trappen kunnen worden opgelost door herstel uit te voeren, zoals bovenstaand bij de beoordeling van de klachten beschreven. De rolgordijnen is geen oplossing voor, deze dienen opnieuw te worden ingemeten en ander product worden gekozen.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 16 maart 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De ondernemer heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid om op het deskundigenrapport te reageren. De bindend adviseur neemt daarom de gebreken die door de deskundige zijn geconstateerd als vaststaand aan. Dit betekent dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen wat betreft de PVC-vloer, de traprenovatie en de rolgordijnen. De gestelde gevolgschade heeft de ondernemer voorts evenmin betwist.
3. Vervolgens rijst de vraag welke consequenties dit heeft.
4. In het deskundigenrapport is vermeld dat de consument er geen vertrouwen meer in heeft dat de ondernemer zorg zal dragen voor een adequate oplossing. Voor de bindend adviseur is de

eis die de consument in het inleidend formulier heeft geformuleerd echter het uitgangspunt (artikel 6 lid 4 Reglement Geschillenregeling Wonen). Dat betekent in dit geval dus dat moet worden beoordeeld of de ondernemer is gehouden tot herstel van de gebreken en het betalen van een financiële vergoeding voor de gevolgschade.

5. Overwogen wordt dat de ondernemer gehouden is de gebreken te herstellen conform het deskundigenrapport. Wat betreft de rolgordijnen dient de consument, zoals in het deskundigenrapport beschreven, een ander product te kiezen. Voor zover dat product duurder is dan de geleverde rolgordijnen, dient de consument dat prijsverschil te betalen. Voor het overige komen alle kosten van herstel voor rekening van de ondernemer. Dat geldt ook voor eventuele redelijke kosten van nieuwe glaslaten, indien de schroefgaten bij de nieuw gekozen optie in het zicht vallen (zie de aanvulling op het deskundigenrapport naar aanleiding van de reactie van de consument op het deskundigenrapport).
6. Met betrekking tot de gevolgschade heeft de deskundige - op basis van een door de consument ingebrachte offerte - een bedrag van € 520,00 begroot. Nu de ondernemer hier niet meer op heeft gereageerd, zal dit bedrag worden toegewezen.
7. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, dat is € 250,00.

Beslissing

- De ondernemer voert de herstelwerkzaamheden uit zoals in randnummer 5 bedoeld. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële termijnen.
- Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van deze afspraken en de uitvoering van het werk.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 770,00 (€ 520,00 + € 250,00) aan de consument.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 juni 2023,