

Shutterproblemen niet opgelost: schadevergoeding

Verloop van de procedure

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

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige F. van Genderen.

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

Datum overeenkomst: 11 mei 2018 en 27 januari 2021.

Inhoud overeenkomst: Leveren en plaatsen van raambekleding in de woning van de consument, totaalprijs: € 10.387,67

De levering vond plaats in 2018 en 2021.

De klacht is op 11 oktober 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument luidt samengevat als volgt:

1. Beschadigd framedeel in de woonkamer: na plaatsing van de shutters in 2018 bleek het framedeel voor de shutter in de woonkamer beschadigd te zijn. De ondernemer heeft vervolgens toegezegd dit framedeel kosteloos te vervangen. Tot op heden is de ondernemer al tweemaal bij de consument langs geweest om het framedeel te vervangen, maar dit is niet gelukt. Beide keren bleek de ondernemer niet het juiste formaat framedeel bij zich te hebben. De consument wil zijn geld ad € 581,21 incl. btw terug.

2. Ontbinding shutter badkamer: bij de aanschaf van de shutters in 2021 heeft de consument aan de ondernemer gevraagd of het mogelijk is om een shutter te plaatsen op het raam van de badkamer zonder dat dit consequenties zou hebben voor het openen van dit raam. Dit zou volgens de ondernemer geen nadelige gevolgen hebben en het badkamerraam zou volledig geopend kunnen worden. Dit bleek echter niet het geval. De ondernemer zou het aankoopbedrag van € 374,- incl. btw terugbetalen, maar dit is tot op heden niet gebeurd.

3. Schadevergoeding gevolgschade: bij de herstelpoging van punt 1 is schade ontstaan aan het stuc- en schilderwerk van de muur en aan de vensterbank. Dit kozijn was namelijk verkeerd besteld, maar in plaats van te kijken of het kozijn zou passen, heeft de ondernemer eerst de shutter gedemonteerd en vervolgens pas het kozijn willen plaatsen. De consument heeft een herstelofferte opgevraagd en de schade bedraagt € 1.057,30 incl. btw.

De consument eist vergoeding van schade (met betrekking tot punt 1 en 3) en (gedeeltelijke) ontbinding met terugbetaling en demontage door de ondernemer van de shutter in de badkamer op de begane grond (met betrekking tot punt 2).

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

-In de huiskamer is een shutter waarbij de lak afbladdert van het framedeel. De hechting van de lak is plaatselijk onvoldoende (foto 1+2). Dit is een productiefout. Alle overige shutters is de hechting van de lak wel in orde. Ondanks diverse pogingen tot herstel dan wel vervangen is dit niet gelukt, omdat [ondernemer] een niet passend framedeel had ter vervanging.

-De badkamer op de begane is de shutter op en draai/kiepraam gemonteerd. Hierbij is er geen rekening mee gehouden dat er onvoldoende ruimte over blijft om het raam open te zetten (foto 3 + 4 + 5). Uit de stukken valt niet op te maken dat de consument hierop is gewezen dan wel consument hier akkoord aan heeft gegeven. Tevens kantelen de lamellen van de shutter tegen de spijlen van het raam, waardoor de stand van de lamellen niet vrij kunnen worden bepaald. Slechts door de shutter van het raam af te draaien/open te zetten kunnen de lamellen volledig worden gekanteld (foto 6). Voorts verzakt het raam, door het gewicht van de shutter, met als gevolg dat het raam met enige

kracht moet worden gesloten.

- De badkamer op de 1e verdieping komt het frame los van het plafond, doordat deze onvoldoende stevig in het plafond is bevestigd (foto 7 + 8). Tevens zijn er in deze badkamer geen gegalvaniseerde schroeven gebruikt, waardoor ze roesten.

Voorts zakken de shutters wat door, waardoor deze, om te sluiten enigszins moeten worden opgetild om over de vensterbank te kunnen laten draaien (foto 9). Een geringe speling in het scharnier zal de shutter iets laten zakken. Dit is niet ongebruikelijk. De shutter zou wat verder van de vensterbank kunnen worden gehouden of de shutter bij het sluiten iets opgetild. Dat is een keuze.

- De schade aan de wand in de huiskamer is door de deskundige niet beoordeeld noch vast te stellen. Deze schade is inmiddels hersteld. De ondernemer heeft deze schade echter reeds erkend.'

De klacht(en) is door de deskundige vervolgens als 'ernstig' gekwalificeerd.

Bij de vraag welke technische oplossing de beste oplossing van de klachten is heeft de deskundige het volgende geschreven:

'Bij het frame van de shutter in de huiskamer de losse delen lak vervangen. Het frame, schuren, in de grondverf zetten en aflakken. De badkamer op de eerste verdieping de shutter met extra en langere gegalvaniseerde schroeven vast zetten en de aansluiting bij het plafond afkitten. De shutter van de badkamer op de begane grond vervangen voor een ander product. Welk product dat zal moeten zijn is afhankelijk van de keuze van de consument. Een jaloezie is het meest voor de hand liggend.'

De herstellkosten zijn door deskundige voorts bepaald op € 2.131,-- Deze kosten zijn als volgt gespecificeerd:

'Herstel schade aan wand conform offerte € 1.057,30. – Herstel door schilderen frame huiskamer ca. 6 manuren, 2x voorrijkosten en materialen € 550,00. – Ontbinden aankoop badkamer begane grond € 374,00. – Herstel shutter badkamer eerste verdieping ca. 2 manuren en materialen € 150,00.'

Overwegingen en beoordeling

1. In deze zaak is geen verweer gevoerd door de ondernemer waarna conform artikel 11 van het Reglement geschillenregeling wonen (hierna: het reglement) een deskundige is benoemd. Nadat de deskundige rapport heeft uitgebracht is conform artikel 12 van het reglement zijn rapport doorgestuurd aan partijen. Op grond van lid 1 van dat artikel krijgen de partijen gelegenheid om op het rapport te reageren. De gemachtigde van de consument heeft te kennen gegeven dat de consument zich kan vinden in de inhoud van het rapport en hier geen verdere opmerkingen op heeft. De ondernemer heeft niet op het rapport gereageerd. Zowel de consument als de ondernemer hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om zelf een deskundige in te schakelen en een eventueel door hem opgemaakt rapport in te brengen in de procedure (conform artikel 12 lid 2 van het reglement).

2. De bindend adviseur is van oordeel dat de bevindingen van de deskundige begrijpelijk en navolgbaar zijn en neemt die, mede gezien het gebrek aan verweer aan de zijde van de ondernemer, als uitgangspunt voor de hierna te nemen beslissing. De ondernemer is daarom gehouden de door de deskundige begrote herstellkosten te vergoeden aan de consument met een totaal van € 2.131,--. De eis van de consument om de ondernemer de shutter in de badkamer op de begane grond te laten demonteren wordt om praktische redenen afgewezen. Naar oordeel van de bindend adviseur zijn de eventuele kosten van demontage bovendien reeds voldoende begrepen in het door de deskundige begrote schadebedrag.

3, Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 2.131,--.

De ondernemer vergoedt bovendien aan de consument de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,--.

Al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

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 5 juli 2023,