

Kleinere schadevergoeding dan geëist na gebrekkige begeleiding en communicatie

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 kennis genomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft geen deskundigenonderzoek plaatsgevonden.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 31-08-2021, waaraan de bindend adviseur, de consument en de ondernemer deelnamen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: onbekend. Er is geen concrete overeenkomst.

Inhoud overeenkomst: ook onbekend. De ondernemer heeft een ontwerp gemaakt m.b.t. de keuken, bijkeuken etc. passend bij de begroting van de consument. De ondernemer heeft facturen gestuurd m.b.t.:

- plaatsen meterkast en extra groepen;
- leveren vloer woonkamer, keuken, toilet inclusief egaliseren vloer na infrezen en leggen pvc vloer;
- levering stalen taatsdeur inclusief montage en afstellen;
- installatie algemeen (leidingwerk, meterkast, stroompunten, inbouw spots ed.
- levering raamstoffering inclusief plaatsing rail;
- verlichting;
- ontwerp en inrichting toilet;
- freeswerk, aanleg leidingen in vloer, plaatsen verdeelstuk gang, slangen afpersen, aansluiting leidingwerk ketel bovenverdieping;
- schilderwerk plafond, wanden, schuifpui, kamer en toilet wanden en plafond;
- keuken inclusief apparatuur.

De planning verliep via de ondernemer en uit de correspondentie blijkt ook dat de ondernemer ook de contacten met de diverse bedrijven onderhield.

Voor alle werkzaamheden is een factuur van de ondernemer ontvangen, de diverse leveranciers zijn door de ondernemer betaald. Alleen de factuur van de aannemer [aannemer] is op verzoek van de ondernemer rechtstreeks door de consument aan de aannemer voldaan.

De levering vond plaats tussen september 2020 en april 2021.

De klacht is op 23 mei 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 5.000,= is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De consument is van mening dat er sprake is geweest van gederfd woongenot en/als gevolg van:

- tekortschietende begeleiding;
- onvoldoende communicatie;
- tekortschietende planning;
- onjuiste bestellingen.

De consument eist: financiële compensatie ten bedrage van € 5.000,=.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: de ondernemer is van mening dat de klachten van de consument ongegrond zijn, Over de interpretatie van service/ontzorgen kan men van mening verschillen, de strekking is niet specifiek in de opdrachtbevestiging beschreven en de ondernemer is van mening dat alles netjes is opgeleverd en het eindresultaat er mag zijn.

Tijdens de videoconferentie heeft de ondernemer dat standpunt bevestigd. De consument gaf aan dat het hoofddoel van de opdracht aan de ondernemer was om haar te ontzorgen en de ondernemer gaf aan dat niet expliciet zo te hebben aangeboden. Daarnaast zou de consument zelf opdracht hebben gegeven m.b.t. de verbouwing inzake de schuifpui. Het ligt op de weg van de ondernemer als professionele partij om een eenduidige offerte en opdrachtbevestiging af te geven, teneinde discussies over de werkzaamheden en vergoedingen te voorkomen.

Er ontbreekt in dit dossier een officiële offerte en opdrachtbevestiging. De ondernemer heeft ook in andere wel aanwezige documenten geen uitgesplitst tarief voor zijn werkzaamheden benoemd, maar heeft wel, middels de marge tussen de door hem geplaatste bestellingen en opdrachten en het aan de consument gefactureerde bedrag, loon voor zijn werkzaamheden ontvangen.

Uit de daadwerkelijke verrichtingen van de ondernemer en de facturen blijkt dat er feitelijk sprake is geweest van opdrachtneming, in ieder geval m.b.t. de via de ondernemer gefactureerde items. Een opdrachtnemer heeft de verplichting de opdrachtgever op de hoogte te houden van zijn werkzaamheden en onverwijld in kennis te stellen van de voltooiing van de opdracht.

Een planning van de werkzaamheden is vooraf door de ondernemer ingediend, maar er heeft, ondanks verzoek van de consument, geen bijstelling plaatsgevonden toen bleek dat de planning niet gehaald ging worden. Uiteindelijk is de planning qua termijn fors overschreden. Er is weliswaar dus geen sprake geweest van een strikt overeengekomen opleveringstermijn die is overschreden, maar uit de stukken en het videogesprek bleek dat goede communicatie m.b.t. de aanzienlijke vertraging t.o.v. de planning is uitgebleven.

Meetbare financiële schade is, doordat de consument tijdens het traject in de woning is blijven wonen door die vertraging niet ontstaan, de consument geeft aan wel gederfd woongenot te hebben gehad. De ondernemer heeft als tegenargument aangegeven dat het de keuze van de consument was om in de woning te blijven wonen tijdens de verbouwing.

Ten aanzien van de begeleiding en instructie naar leveranciers bleken er onduidelijkheden en heeft de consument ook zelf moeten handelen. Ook waren er verkeerde bestellingen gedaan. De inleg van de lades zijn uiteindelijk pas na het videogesprek geleverd.

Tevens bleek tijdens het videogesprek dat de ondernemer van mening was dat er reeds een eindoplevering had plaatsgevonden, terwijl de consument aangaf dat dat niet het geval was. Na het videogesprek is alsnog een eindoplevering ingepland, waarbij wel degelijk nog gebreken zijn geconstateerd. Ook hierover is de communicatie dus zeker gebrekkig geweest. Overigens zijn de toen geconstateerde gebreken wel alsnog spoedig en naar wens hersteld.

Overwegingen en beoordeling

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 het toerekenbaar tekortschieten van de ondernemer ten aanzien van de door hem geleverde diensten. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 1.500,=.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 175 aan de consument.

Het depotbedrag ad € 5.000,= wordt als volgt verrekend: aan de consument wordt € 1.675,= terugbetaald. Aan de ondernemer wordt € 3.325,= overgemaakt

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 oktober 2021,