

Schadevergoeding bij mislukte renovatie houten vloer

Verloop van de procedure

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

Er heeft op 1 maart 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 15 april 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - kort gezegd - de renovatie van een houten vloer.

Standpunt consument

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

“De veilinggroeven zijn overmatig grijsgekleurd t.o.v. de vloerdelen zelf door overmatige hechting van pigment [...]”

De consument wil een volledige vergoeding van de kosten van herstel.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in deze procedure geen verweer gevoerd.

Deskundigenrapport

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

“Ter plekke heeft deskundige met partijen de tijdspanne doorgelopen om zodoende zicht te krijgen op de gebeurtenissen. Technisch is de vloer onderzocht, met diverse loepen in diverse sterkten, tevens is gebruik gemaakt van klein gereedschap.

Deze kwestie gaat om een optische klacht van de consument: de v-groeven zijn te afwijkend in kleur dan de bovenzijde van de plank.

Deskundige heeft de vloer in de woonkamer en keuken uitvoerig vanuit alle zichthoeken bekeken om een beeld te krijgen van de ernst van deze zaak; bij een klacht die gaat om het beeld en uitstraling van een vloer, is het belangrijk om vanuit een staande en zittende positie zicht te krijgen. Hierna is deskundige de vloer en v-groeven van dichtbij gaan bekijken om een sluitend beeld te verkrijgen.

Deskundige is van mening dat de gehele vloer weliswaar goed geschuurd en behandeld lijkt, echter de voorbereiding en bewerking van de v-groeven is niet goed uitgevoerd. Er is namelijk op diverse plekken geconstateerd dat v-groeven niet goed zijn gefreesd, daar zichtbaar is dat het hout niet goed gedekt is met de kleurolie.

Op andere plekken zijn v-groeven volgelopen met de kleurolie, zodat een sterke afwijking is ontstaan met de kleur bovenop de plank.

Op weer andere plekken is geconstateerd dat er met 2 verschillende frezen is gewerkt, wat de ondernemer ook tijdens het onderzoek heeft bevestigd: er is een gedeelte van de vloer met een bredere frees gewerkt dan op de andere gedeeltes.

Kijkend naar alle waarnemingen, kan gesteld worden dat de vloer als geheel niet vakkundig genoeg is behandeld, gezien de eerder benoemde gebreken met betrekking tot de v-groeven. Afgezien van het verschil in frees, lijkt het euvel voornamelijk voort te komen uit het niet afdoende verspreiden/ uitwrijven van de kleurolie, en/of het laten vollopen van de v-groeven.

Naar de mening van deskundige is de vloer zeer onrustig en wijkt deze af van wat men zou mogen verwachten bij het gebruik van een kleurolie.

Het is in deze kwestie namelijk niet om wat kleurverschillen vanuit de structuur van het hout, het gaat om grote kleurverschillen ontstaan vanuit de uitvoering; deze hadden voorkomen kunnen worden.

[...]

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Schuren en behandelen, uiteraard zullen de v-groeven op dezelfde wijze gefreesd moeten worden.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € Het oorspronkelijk bedrag van de opdracht was € 1780,00.

Vermeerderd met een indexatie op de materialen, en extra werk m.b.t. het verwijderen van de MDF-plinten, schat deskundige de herstelkosten op € 2000,00.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 1 maart 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. 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 uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Verder constateert de bindend adviseur dat de ondernemer in deze procedure diverse keren in de gelegenheid is gesteld te reageren. Op 26 november 2021 is er vanuit de Stichting ook telefonisch contact geweest met de ondernemer, waarbij een termijn voor het voeren van verweer is gegeven tot uiterlijk 30 december 2021. Desondanks is van de zijde van de ondernemer geen verweer ontvangen. Wel is de ondernemer aanwezig geweest bij het onderzoek door de deskundige, zo volgt uit het deskundigenrapport.
3. Nu de ondernemer in deze procedure geen verweer heeft gevoerd, wordt in beginsel uitgegaan van de juistheid van de stellingen van de consument.
4. De consument verzoekt om volledige vergoeding van de kosten van herstel.
5. Op basis van wat de consument heeft aangevoerd en gelet op het deskundigenrapport concludeert de bindend adviseur dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen partijen gesloten overeenkomst. Voorts is niet weersproken dat sprake is van verzuim. Dit betekent dat de ondernemer aansprakelijk is voor de kosten van herstel. De bindend adviseur begroot deze kosten, in navolging van het deskundigenrapport, op € 2.000,00.
6. De klacht is gegrond.
7. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na dit bindend advies de volgende bedragen aan de consument:
 - ✓ € 2.000,00 wegens de herstelkosten van de vloer,
 - ✓ € 250,00 wegens de kosten van behandeling van dit geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 juni 2022,