

Renovatie en aanheling houten vloer niet goed uitgevoerd

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 [deskundige].

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

Nadat door de ondernemer offerte is uitgebracht heeft de consument aan hem opdracht gegeven voor het aanhelen, schuren en oliën van vloeren in het huis van de consument en zijn echtgenote. De door de consument te betalen overeengekomen prijs bedraagt € 6.000,-. De werkzaamheden zijn verricht in augustus 2020. Zij betreffen de begane grond en de eerste verdieping. € 3.000 is aan de ondernemer betaald.

Een bedrag van € 3.000,- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument en ondernemer

Samengevat luiden de standpunten als volgt:

Na afloop van de werkzaamheden had de consument vijf concrete klachten. De vloeren hebben hier en daar zichtbare schuurkrassen, de aangeheelde vloer heeft V-groeven ten opzichte van de bestaande vloer die dat niet heeft en de V-groeven zouden worden uitgefreesd maar de V-groeven zijn niet meer teruggekeerd. Een aantal plinten zit niet goed vast. Muren en kozijnen waren vervuild of beschadigd.

De consument meent dat de gewenste oplossing zal zijn dat de vloeren correct dienen te worden aangeheeld of een zeer goede financiële tegemoetkoming zal worden betaald of een combinatie van beide.

Naar de mening van de ondernemer is het grootste struikelblok het nieuwe stuk vloer in de woonkamer dat voorzien is van een V-groef terwijl deze bij de rest van de vloer uiteindelijk is weggeschuurd. Hij stelt voor dat, om de circa 8 m² nieuwe vloerdelen ook zonder V-groef te krijgen, 1. de huidige nieuwe delen eruit gesloopt moeten worden en nieuwe delen moeten worden gelegd zonder V-groef waarna deze moet worden geschuurd en geolied, of 2 de reeds geplaatste delen moeten worden geschuurd totdat ook bij deze de groef is verdwenen waarna vervolgens een nieuwe olielaag moet worden aangebracht.

Deskundigenrapportage

De deskundige is van oordeel dat volledig herstel niet mogelijk is omdat de staat van de vloer niet goed genoeg is om groot herstel uit te voeren. Er zijn te veel holle plekken geconstateerd, die bij een nieuwe schuurgang groter worden door de trilling van de machine waardoor de onthechting alleen maar groter zal worden. Daardoor is het volledig herstel van de V-groeven niet mogelijk. Ook het volledig herstel van de draaiing is niet mogelijk. De dichtgesmeerde V-groeven op de eerste etage zullen uiteraard hersteld moeten worden. De door de deskundige geopperde drie mogelijkheden zullen zeer lastige werkzaamheden zijn waarbij het risico om van de regen in de drup te komen groot is.

Voor wat betreft de zichtbare schuurkrassen onderschrijft de deskundige de aanwezigheid daarvan, soms opvallend soms nauwelijks zichtbaar. Met betrekking tot de V-groeven is de deskundige van oordeel dat zij in de aangehaalde planken duidelijk aanwezig zijn en een grote afwijking kennen van de naastgelegen planken. Op de begane grond is dit effect veel duidelijk aanwezig dan op de eerste etage. Er is wel degelijk gefreesd maar de gefreesde V-groeven zijn erg onregelmatig, in grootte, breedte en diepte. Er is een verschil tussen de begane grond in de eerste etage. Op de eerste etage ligt de vloer veel stabiel. Ten aanzien van de afdeklijsten worden opgemerkt dat op enkele plekken deze niet universeel in verstek zijn gemaakt zodat er een verschil is ontstaan in de wijze van afwerking bij de deurposten. De afdekplaten zullen opnieuw vastgeschoten moeten worden.

Reacties consument en ondernemer op de deskundigenverklaring

De reactie van de consument en de ondernemer op het rapport van de deskundige zijn dat de consument zijn vordering wijzigt en wenst dat de overeenkomst wordt ontbonden en het door hem betaalde bedrag van € 6.000 wordt gerestitueerd. De ondernemer stelt dat hij de consument heeft gemeld in de offerte van 6 juni 2020 dat oude deuken en beschadigingen niet in hun geheel weg zullen zijn omdat er een kunstmatig beschadigde vloer bestond. Ook heeft hij dezelfde offerte gemeld dat het opknappen van de vloer de moeite waard is omdat het vloer delen van 20 mm dik zijn en het zonde is om deze eruit te slopen in plaats van netjes te restaureren. Op de eerste verdieping ligt een vloer van 46 m² die er gewoon goed bijligt. € 1.650 is het maximale dat de ondernemer wil bijdragen aan de oplossing van het geschil. Het lijkt de ondernemer niet verstandig dat hij nog iets aan de vloer komt herstellen.

Overwegingen en beoordeling

Het eerste verweer van de ondernemer, van 21 augustus 2020, luidt dat de door de ondernemer ingeschakelde parketteur [parketteur] al meteen bij aanvang van zijn werkzaamheden een dusdanig verouderde vloer aantrof dat het eigenlijk niet te doen was om een mooie nieuwe V-groef te frezen en dat hij dat op maandagochtend ook al meteen heeft aangegeven. Dit verweer wordt door de bindend adviseur verworpen. Als het niet te doen zou zijn om een mooie nieuwe groef te frezen dan had de ondernemer de opdracht, al dan niet via de parketteur, niet moeten aannemen, zoals hij geoffreerd had. Bovendien is het verweer van de ondernemer in strijd met zijn een aantal keren herhaalde stelling dat hij aan de consument heeft aangegeven dat de vloer zeker de moeite waard is om op te knappen, mede gelet op de dikte van de vloer (20 mm dikke vloerdelen).

De bindend adviseur is van mening dat uit het rapport van de deskundige voldoende blijkt dat er een tekortkoming is van de zijde van de ondernemer in de nakoming van de verplichtingen uit de opdrachtovereenkomst. Daardoor heeft de consument schade geleden. Deze zal moeten worden hersteld. Voldoende is ook door beide partijen aangegeven dat het herstel niet door de ondernemer moet worden uitgevoerd. De overeenkomst wordt dan ook ontbonden en er ontstaat een ongedaanmakingsverbintenis tussen partijen.

De ondernemer meent dat € 1.650 het maximale is dat hij wil bijdragen en hoeft bij te dragen. De bindend adviseur is evenwel van mening dat uit het rapport van de deskundige voldoende blijkt dat herstel zeer lastig zal worden, zowel in de eerste als de tweede als de derde door de deskundige geopperde optie. Bovendien merkt de deskundige op dat als een externe partij dit herstel moet uitvoeren, de rekening wel eens veel hoger kan uitvallen. Daar staat tegenover dat de consument met zijn stelling dat € 6.000,- moet worden terugbetaald vergeet dat de werkzaamheden op de eerste etage wel naar behoren zijn uitgevoerd, behalve het herstel van de dicht gesmeerde V-groeven op de eerste etage. Het waarschijnlijk duurder uitvallend herstel dat de deskundige voor ogen heeft op de benedenverdieping betreft de afdeklijsten, de afwerking bij de convectieput, het gaatjes boren en lijm injecteren en gaatjes vullen alsmede de werkzaamheden voor de vervanging van de aanheling en het maken van de V-groef. Daar komen nog de materiaalkosten van vijf kokers injectielijm, lijm en olie en enkele andere kosten bij. De bindend adviseur schat deze kosten op maximaal € 3.000,- nu de deskundige met zijn expertise het heeft over "flink hoger komende kosten" als het herstel door een derde moet worden uitgevoerd.

Dat betekent dat de ondernemer met de al ontvangen € 3.000,- genoeg zal moeten nemen en dat de € 3.000,- die in depot is geplaatst door de consument weer door hem zal worden terugontvangen.

Voor de kosten van deze procedure betekent het dat de ondernemer en de consument deels in het ongelijk worden gesteld. De ondernemer zal aan de consument de helft van de door de consument aan de Stichting Uitgesproken Zaak betaalde kosten moeten voldoen.

Beslissing

De klacht van de consument is voor de helft gegrond.

De aan de ondernemer betaalde EUR 3.000,- blijven betaald.

Aan de consument wordt het depot van EUR 3.000,- terugbetaald.

De ondernemer vergoedt bovendien de helft van de door de consument aan de Stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,00, dus EUR 125,- aan de consument.

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl



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

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 juni 2021,