

Weliswaar nog herstelpunten PVC-vloer, maar onvoldoende gelegenheid gegeven

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] (datum bezoek 30 augustus 2023).

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: 05-03-2022.

Inhoud overeenkomst: leggen pvc-vloer en trap, totaalprijs: € 7.312,14.

In de overgelegde 'offerte' van 5 maart 2022 zijn hiertoe de volgende posten opgenomen (ex 5% korting en btw):

- ondervloer egaliseren over plavuizen € 724,95
- pvc vloer € 2.958,04
- vloer leggen in visgraat € 1.074,00
- pvc vloer leveren tbv trap € 859,00
- trap bekleden € 900,00
- aluminium trapneus profiel € 752,00
- plint € 429,00

De levering vond (gedeeltelijk) plaats in oktober 2022 .

De (oorspronkelijke) klacht is op 22 oktober 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 4.938,06 + 2.206,77 (totaal € 7.144,83) is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument, zoals weergegeven op het vragenformulier van 2 februari 2023, luidt als volgt.

Bij de vraag welk bedrag volgens de ondernemer nog openstaat, heeft de consument ingevuld het bedrag van € 4.938,06

Bij de vraag welke werkzaamheden met de ondernemer zijn overeengekomen, heeft de consument het volgende geschreven: *'De ondernemer zou een pvc-vloer met plinten in de woonkamer leggen en de trap bekleden. Met de ondernemer is afgesproken dat de werkzaamheden aan de trap zijn komen te vervallen. Dit is dan ook in voorgaande vraag over de overeengekomen prijs meegenomen.'*

Bij de vraag naar de omschrijving van de klachten heeft de consument het volgende geschreven: *'De klachten betreffen de kwaliteit van geleverde werkzaamheden. De vloer loopt niet recht af, slechte afwerking, loszittende vloerdelen en ook klachten over de plinten.'*

Bij de vraag naar een eventueel aanbod van de ondernemer heeft de consument het volgende geschreven: *'De ondernemer heeft een deel erkend en wilde dit oplossen. De ondernemer heeft echter ook een deel van de problemen niet erkend en wilde dit ook niet oplossen. De klachten zouden dan maar deels opgelost zijn.'*

De consument heeft volgens opgaaf in het vragenformulier op 17 januari 2023 gereageerd op het aanbod van de ondernemer. Dit aanbod was voor de consument niet acceptabel omdat *'een deel van de problemen'* hiermee niet werd opgelost.

De consument wenst tenslotte het geschil opgelost te zien als volgt:

'Dat de vloer egaal is en dat de tegels niet meer onder spanning liggen, ze laten deels los. Vloerdelen moeten vastliggen, aansluiten op elkaar zonder kieren en moeten aansluiten op wanden en hoeken zonder opstaande punten. [De consument] wenst overeenstemming m.b.t. het leveren van juiste plinten die wel passen op de deurposten. Kapotte en dubbel gelegde tegels vervangen voor de juiste. Beoordeling van het werk door een onafhankelijke expert.'

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft bij zijn reactie op de klacht onder meer (samengevat) naar voren gebracht dat hij naast elkaar liggende gelijke stroken wil vervangen, dat met egaliseren een vloer niet waterpas gemaakt wordt, dat tegen de oude plinten kieren zitten die onder de nog te plaatsen plinten vallen, dat delen die te ruim zijn pasgemaakt kunnen worden, dat de ondernemer een vulmiddel heeft voor kiertjes tussen die pvc stroken die op enkele plaatsen aanwezig zijn en dat de gangkast en meterkast zijn aan te passen. De door de consument uitgezochte overzetplinten zouden op 19 december 2022 geplaatst worden, maar dit is door de klant afgezegd. Door een fout van de ondernemer is de egaline

over het kruipluik gelopen en heeft hij dit eruit moeten hakken. Hierdoor is de rand om het luik niet helemaal strak. Dit is geen belemmering voor de schoonloopmat die er later op gelegd is. Ten aanzien van de trappen heeft de ondernemer gesteld dat hij heeft aangegeven dat hij leggen van de trappen wilde laten vervallen. Kosten van materiaal en op maat gezaagde profielen kunnen niet geannuleerd worden.

De ondernemer heeft met zijn reactie een 'offerte' (gedateerd 6 maart 2023) ingezonden met een totaalbedrag van € 7.144,83.

Deze offerte bestaat uit de volgende posten (ex. 5% korting en btw):

- oude plavuizen uithalen € 402,75
- ondervloer egaliseren € 684,68
- pvc vloer € 2.958,04
- vloer leggen € 1.074,00
- marmoleum tbv trap € 1.008,00
- aluminium trapneus profiel € 752,00
- plint € 429,00
- schoonloopmat € 127,40
- herstel vloerverwarmingsslang door JK vloerverwarming € 85,00

Reactie(s) van consument

De consument heeft bij reactie van 20 maart 2023 op de ondernemer onder meer gesteld dat mondeling overeengekomen is dat de vloer er uitgebroken zou worden voor € 250,00 en de vraag gesteld waar het bedrag van € 402,75 vandaan komt. Voorst heeft de consument bij brief van 13 juli 2023 onder meer gesteld dat de ondernemer *'heeft vermeld de opdracht ten aanzien van de trap te annuleren. De consument heeft aangegeven dat dit akkoord is en zij daarvoor een derde zou laten komen. Daarbij is nimmer vermeld dat [de consument] wel materialen voor de trap zou moeten betalen. Daar zou [de consument] ook nimmer mee akkoord zou zijn gegaan.'* Ten aanzien van de vloerverwarming heeft de consument gesteld dat de ondernemer tijdens de werkzaamheden schade heeft veroorzaakt aan de vloerverwarming en daarvoor aansprakelijk is. De kosten voor herstel kunnen derhalve niet aan de consument worden doorberekend. De consument gaat akkoord met het bedrag van € 127,40 voor de mat. De consument heeft deze brief geconcludeerd met:

'Nu partijen kennelijk ook van mening verschillen over meer punten dan bij het vragenformulier vermeld wil [de consument] voorgaande klachten eveneens bij u neerleggen en u verzoeken hierover uitspraak te doen. De oplossing zou voor [de consument] zijn dat:

- Er geen kosten voor de trap in rekening worden gebracht omdat [de ondernemer] dat in zijn geheel heeft geannuleerd, althans dat [de consument] dat ook zo heeft mogen begrijpen. [De ondernemer] heeft nimmer aangegeven dat [de consument] nog kosten zou moeten betalen. De oplossing is dan ook dat er geen kosten voor de trap in rekening worden gebracht.

- [De ondernemer] heeft aangegeven dat hij de oude plavuizen zou verwijderen voor een bedrag van € 250,- inclusief btw. Daar is [de consument] mee akkoord gegaan. Meer dan dat bedrag kan [de ondernemer] dan ook niet in rekening brengen. De oplossing is dan ook dat er slechts € 250,- in rekening mag worden gebracht voor deze post.

- De schade die [de ondernemer] door zijn onzorgvuldig handelen heeft veroorzaakt aan de vloerverwarming van [de consument] kan niet bij [de consument] in rekening worden gebracht omdat [de ondernemer] daar zelf voor aansprakelijk is. Daarnaast is ook niet overeengekomen dat [de consument] de kosten daarvan zou moeten betalen. De oplossing is dan ook dat deze kosten niet bij [de consument] in rekening worden gebracht.

Gelieve deze reactie te zien als aanvulling op het vragenformulier en toe te voegen aan het dossier.'

Reactie(s) ondernemer

De ondernemer heeft in reactie op voornoemde stellingen van de consument onder meer naar voren gebracht dat duidelijk gezegd is dat alleen het bekleden van de trap zou vervallen. De consument weet dat de aluminium profielen al op maat gemaakt zijn, het materiaal is bij de consument achtergebleven. Er is eerst pvc besteld welke later is vervangen door marmoleum. Hiervoor zijn geen kosten in rekening gebracht. De pvc kon retour naar de leverancier maar het marmoleum kan niet retour. Er is tijdens het eerste bezoek een kostenschatting gemaakt van € 250,- voor het uithalen van de plavuizenvloer. Besproken is dat deze werkzaamheden door een derde gedaan zouden worden. Later bleek dat deze persoon niet beschikbaar was en is het door de ondernemer zelf gedaan. Tijdens de werkzaamheden van het uithalen van de plavuizen is er een lekkage ontstaan in de vloerverwarming. De ondernemer heeft alles in het werk gesteld om dit dezelfde dag te laten herstellen. Dit om de voortgang van de klus hiervan geen hinder te laten ondervinden.

Deskundigenrapportage

In de deskundigenrapportage staat onder meer het volgende:

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

Zaken die te maken hebben met het verschillend interpreteren van offertes/facturen, aangebrachte schades al dan niet door ondernemer, opgeloste zaken voorafgaand aan het deskundigenbezoek en alle overige zaken die niet technisch te beoordelen zijn door deskundige, zijn niet meegenomen in deze rapportage.

Deskundige heeft met partijen de tijdspanne doorgenomen en aansluitend heeft consument de verschillende klachten aangewezen.

Hoor en wederhoor is tijdens het onderzoek toegepast.

De klachten van de consument:

- PVC langs randen is niet deskundig op maat gesneden
- PVC zit op diverse plekken los
- tussen PVC-stroken zitten kieren
- op verschillende plekken liggen identieke PVC-stroken naast elkaar
- de overzet MDF-plinten zullen bij deurposten niet netjes eindigen
- de overzet MDF-plinten kunnen op sommige plekken niet goed over de huidige plint gezet worden, omdat de rand van het PVC ter plekke niet vlak is
- de vloer als geheel is niet vlak.

Beoordeling:

- Langs de randen/deurposten heeft deskundige vastgesteld dat er regelmatig sprake is van opstaand PVC, wat voortkomt uit het niet juist op maat snijden en het PVC desondanks onder druk proberen in te leggen. Dit is een legfout. Op andere plekken is vastgesteld dat het PVC kort is afgesneden, maar deze plekken zijn gelegen langs de randen en worden bij het (in de toekomst) plaatsen van overzetplinten afgedekt.

Mocht er onverhoopt een gedeelte zijn waar dit net niet zal worden afgedekt, dan kan de bewuste PVC-strook worden vervangen.

- Deskundige heeft waargenomen dat op diverse plekken loszittende PVC-stroken in de vloer liggen, echter is dit extreem te noemen in de trapkast: daar ligt zo goed als alles los. Loszittend PVC kan verschillende oorzaken hebben, zoals een te lange open tijd van de lijm, het niet goed aanwalsen/aankloppen van het PVC, vervuiling in de lijm of te weinig lijm. Gezien dat de klachten vrijwel meteen aanwezig waren, kan gesteld worden dat dit een legfout is, ongeacht wat de precieze oorzaak is geweest.

- Deskundige heeft de kieren tussen PVC-stroken opgemeten en heeft hier een aantal foto's van gemaakt.

(...) bij het onderzoek heeft deskundige alles secuur opgemeten en waar nodig nagemeten.

Na het onderzoek ter plekke en aanvullend onderzoek naar de technische specificaties, zijn alle zaken meegenomen, en daaruit komt voort dat de kieren binnen de gestelde norm vallen.

Ook op plekken waar volgens opgave van consument, onder druk PVC-stroken zijn gelegd, vallen binnen de marges die aanwezig mogen zijn.

- Identieke PVC-stroken die naast elkaar liggen zijn ook ter plekke door deskundige waargenomen. In de praktijk kan dit wel eens voorkomen (een vloerlegger kan deze fout gemakkelijk maken bij een grote vloer) maar moet uiteraard als onwenselijk worden gezien.

Diverse merken PVC hebben verschillende zienswijzen op het aantal aanwezig structuren in een collectie: soms heel veel verschillende, en soms erg weinig.

Hoewel [merk] een merk PVC is met zeer goede technische specificaties, is het ook een merk met weinig verschillende structuren in dit dessin en kan de fout snel worden gemaakt.

- De overzetplinten moeten nog worden aangebracht, en zijn bedoeld om over een bestaande plint te monteren, zodat de oude plinten niet verwijderd hoeven te worden.

(...)

Omdat de bestaande plint doorloopt tot de deurpost, kan en een extra verstek of een eindblokje alleen worden toegepast als het eind van de bestaande plint is weggezaagd.

Dichtkitten kan uiteraard wel.

- Op sommige plekken is deskundige door consument gewezen op een iets oplopende rand van de vloer, waardoor het vermoeden is ontstaan dat een overzetplint dit niet netjes zou afdekken. Ter plekke is door deskundige gecontroleerd hoe dit uit zou pakken, door een overzetplint te plaatsen.

Hieruit bleek dat het plaatsen van een overzetplint in deze gevallen geen problemen zouden

moeten geven.

- De vloer die door deskundige is aangetroffen is vlak, althans vlak genoeg om PVC op te plakken. Dat de vloer niet waterpas is, of dat er welvingen zichtbaar zijn, komt voort uit de ondergrond van de woning: (...)

Egaliseren heeft niet als functie om een vloer uit te vlakken of waterpas te maken: dat zou ook niet kunnen met een laag egaline.

Deskundige heeft hierin geen afwijkende zaken waargenomen, maar zicht op hoe de oorspronkelijke plavuizenvloer was is er uiteraard niet geweest.

(...)

5. Herstel/vervanging

(...) Alle zaken zijn op te lossen op de volgende wijze:

- loszittend PVC moet opnieuw worden verlijmd, al dan niet door het vervangen van de PVC-strook
- PVC moet langs de randen gecontroleerd worden op spanning in de PVC-stroken, voortkomend uit het niet deugdelijk op maat snijden, waar nodig dient de bewuste PVC-strook vervangen te worden

- kieren die aan de zijkant van de vloer aanwezig zijn bij aansluitingen op bijvoorbeeld deurposten, kunnen hersteld worden door het vervangen van de bewuste PVC-strook, of het afkitten met een siliconenkit (transparant). In de praktijk is het afkitten van dit soort gedeelten gangbaar

- kieren tussen PVC-stroken kunnen afgewerkt worden met een gekleurd vulmiddel

- overzetplinten kunnen gemonteerd worden, maar partijen dienen te overleggen hoe zij de aansluiting op deurposten zullen uitvoeren: blokje, verstek, (zwarte) kit

- dezelfde stroken naast elkaar: 1 ervan vervangen

(...) Welvingen vanuit de ondergrond zijn niet plaatselijk te herstellen

(...)

Totaal kostenraming: € 910,00'

Reactie(s) consument na deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage onder meer naar voren gebracht akkoord te zijn met de inhoud daarvan. De consument heeft daarbij te kennen gegeven graag te zien dat de ondernemer de zaken zoals vermeld onder punt 5 van het deskundigenrapport nog uitvoert. Daarbij heeft de consument verzocht te oordelen dat betaling van in ieder geval het bedrag van € 910,-- pas zal plaatsvinden na volledige en deugdelijke uitvoering van de betreffende werkzaamheden.

De consument heeft voorts naar voren gebracht dat de deskundige terecht heeft geoordeeld dat er nog meer zaken tussen partijen in dispuut zijn waarover de deskundige geen oordeel kan vellen daar deze technisch van aard zijn. Het gaat dan om de volgende punten.

- De opdracht met betrekking tot de trap is geannuleerd door de ondernemer, althans dat heeft de consument zo mogen begrijpen. De ondernemer heeft nimmer aangegeven dat de consument nog kosten zou moeten betalen. De oplossing is dan ook dat er geen kosten voor de trap in rekening worden gebracht

- De ondernemer heeft aangegeven dat hij de oude plavuizen zou verwijderen voor een bedrag van € 250,--. Daar is de consument mee akkoord gegaan. De oplossing is dan ook dat er slechts € 250,-- in rekening mag worden gebracht voor deze post.

- Wat betreft toegebrachte schade door de ondernemer heeft de consument nog naar voren gebracht dat de kosten voor het herstel van de vloerverwarming niet bij de consument in rekening kunnen worden gebracht. Ook is er schade toegebracht aan het kruipluik. De ondernemer is aansprakelijk voor deze schade. De consument heeft daartoe bij zijn reactie van 13 oktober 2023 een offerte gevoegd van een derde bouwbedrijf ten bedrage van € 251,15 (gedateerd 2 september 2023).

In reactie op een schriftelijke vraag van de bindend adviseur wat betreft de status van de trap heeft de consument bij brief van 6 december 2023 nog naar voren gebracht dat de ondernemer na een e-mail van 29 november 2022 ten aanzien van het kaal maken van de trappen telefonisch contact heeft opgenomen en tijdens dat gesprek heeft vermeld de opdracht ten aanzien van de trap te annuleren. De ondernemer heeft aangegeven dat dit akkoord is en dat hij daarvoor een derde zou laten komen. Zoals door de consument ook vermeld is aan de ondernemer heeft de consument een derde ingeschakeld en deze heeft de trap op 6 januari 2023 bekleed. De trap is dus niet meer kaal. Voorts heeft de consument nog het volgende geschreven:

'Tijdens het gesprek met [de ondernemer] is door de ondernemer nimmer vermeld dat [de consument] wel materialen voor de trap zou moeten betalen. Daar zou [de consument] ook nimmer mee akkoord zijn gegaan en hadden zij ook geen derde ingeschakeld.'

Op 17 januari 2023 is [de ondernemer] nog bij [de consument] geweest voor het bespreken van de klachten.

Er is toen besproken of hij de gehele opdracht had ingetrokken of niet. Ook tijdens dit gesprek heeft hij vermeld:

"Ik heb niet gezegd: ik trek de hele opdracht in, want de vloer is gelegd. Ik heb gezegd dan wil ik best dat deel van het bekleden van de trappen laten vervallen. Ik kan nooit de hele opdracht intrekken, want dat kan niet, want de vloer is gelegd".

Desgewenst kan de opname van dit gesprek aangeleverd worden mocht de bindend adviseur dat nodig achten.

[De consument] kon en mocht er dan ook vanuit gaan dat het annuleren door [de ondernemer] alles ten aanzien van het bekleden van de trap betrof, dus ook de materialen.'

Reactie(s) ondernemer na deskundigenrapportage

In reactie op de deskundigenrapportage en de reactie daarop van de consument heeft de ondernemer onder meer naar voren gebracht dat herstel mogelijk is zoals de deskundige heeft vastgesteld. De vloeren zijn gelegd maar nog niet afgerond maar de ondernemer heeft nooit gelegenheid gehad tot het afwerken van de vloeren en het plaatsen van de plinten. De berekende kosten zijn wat betreft de ondernemer erg ruim, hij komt zelf op een totaal van € 550,- incl. BTW. De ondernemer is bereid te plinten te plaatsen en problemen zoals opgegeven te herstellen. Voorts heeft de ondernemer onder meer nog naar voren gebracht dat het vervelend is dat de consument heeft aangenomen dat ook de materialen van de trap konden vervallen maar dat hij duidelijk gezegd heeft dat het om het bekleden ging. Tenslotte heeft de ondernemer nog onder meer het volgende geschreven:

'Wat betreft de oude plavuizen is een schatting opgegeven, echter nooit definitief afgesproken. Er is een schatting gemaakt maar geen prijsafpraak. We hebben 1 slang beschadigd met het uithalen van de oude vloer dat klopt.

Op dat moment hebben we alles in het werk gesteld om dezelfde dag nog een monteur ter plaatse te krijgen voor herstel. Dit voelt er ondankbaar dat men deze kosten niet wil betalen.

Tijdens het deskundige bezoek is niet gesproken over het luik.

Dit is geen onderdeel van deze zaak lijkt me.

Overigens is het geen probleem daar op en om het luik geen pvc maar een schoonloopmat ligt.'

De overige stellingen van partijen komen voor zover relevant bij de beoordeling nader aan de orde.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur oordeelt als volgt.

Ten aanzien van de feiten

1. In een bericht aan de ondernemer van 1 december 2022 heeft de consument het volgende geschreven:

'Na het gesprek van gister hebben mijn vrouw en ik uitvoerig overlegd en hebben we besloten om de opdracht van de trappen in te trekken.

We verwachten dat zoals besproken de tegels vervangen worden die dubbel liggen, de scheve en losse delen netjes gemaakt worden en dat de plinten netjes geplaatst gaan worden.

We verwachten zoals afgesproken dat jullie hier 19 december zijn om dit in orde te maken zodat we het af kunnen handelen.'

2. Hierna heeft de ondernemer op de dag erna in een bericht aan de consument het volgende geschreven:

'Zou je vandaag of volgende week na jou werk even in de winkel willen komen om een en ander te bespreken?'

3. Op 5 december 2022 heeft de consument op voornoemd bericht gereageerd met: *'Dat gaat helaas niet lukken om even langs te komen i.v.m. onze volle agenda's'*

4. Op 6 december 2022 heeft de ondernemer met een bericht aan de consument verzocht hem nog even te bellen waarop de consument heeft geantwoord dat hij die dag in bespreking zit.

5. Met een bericht van 11 december 2022 heeft de consument aan de ondernemer het volgende geschreven:

*'Door omstandigheden zijn wij genoodzaakt om onze afspraak van 19 en 20 dec te verzetten tot nader orde.
Ik houd je op de hoogte.'*

6. Met een brief van 22 december 2022 heeft de consument de ondernemer in gebreke gesteld 'voor wat betreft de werkzaamheden die niet goed zijn uitgevoerd' en verzocht deze binnen vier weken correct uit te voeren. In de brief staat onder meer het volgende:

'M.b.t de werkzaamheden aan de trap hebben we afgesproken dat die niet meer door u zullen worden uitgevoerd.'

Tot op heden zijn wij niet tevreden over de werkzaamheden en hebben wij de volgende gebreken geconstateerd:

- een ongelijke vloer welke erg afloopt, en waar een deuk in te vinden is. (op meerdere plaatsen niet waterpas is)
- op verschillende plekken bij de randen en plinten ongelijk afgewerkt.
- op verschillende punten zijn de vloerdelen te ruim afgesneden waardoor deze omhoog komt te staan tegen de rand/plint
- vloerdelen die los zitten.
- op verschillende punten kieren tussen de vloerdelen.
- Op verschillende plekken dubbele/dezelfde vloerdelen direct naast elkaar gelegd.
- Slordig afgewerkte vloer onder de koelkast.
- Slordig afgewerkte vloer in de gangkast.
- Slordig afgewerkte vloer in de meterkast.
- Plinten die geleverd zouden worden ontbreken nog.'

7. De ondernemer heeft op voornoemde brief gereageerd met een e-mail van 9 januari 2023. Hij heeft daarin onder meer het volgende geschreven:

*'Zoals eerder gemeld zijn de plinten binnen en kunnen we deze monteren.
Na diverse pogingen en voorstellen hadden we 19 december een afspraak staan.
Deze is door uzelf geannuleerd.
Op deze datum hadden we de genoemde opmerkingen kunnen bespreken en mogelijk oplossen zodat deze mail misschien niet nodig was.
Onze eerste mogelijkheid is 24,25, 26 en 27 januari.
Hierbij kunnen we de genoemde punten persoonlijk bespreken.
Wij staan altijd open voor een oplossing.
Egaliseren van een vloer wil niet zeggen dat de vloer hierdoor waterpas wordt gemaakt.
Een egalisatie is ondervloer volgend en uitvlakken van oneffenheden niet waterpas maken.
Voor de trap is een materiaal uitgezocht in tegel vorm, om dat u geen naden wilde op de trap is hiervoor iets anders uitgezocht en besteld.
U heeft zelf aangegeven de oude bedekking van de trap te halen en deze klaar te maken.
De werkzaamheden voor het leggen van de trap zijn komen te vervallen.
Maar wij hebben een rol marmoleum in ons magazijn liggen en voor de 1e trap alle aluminium profielen op maat gezaagd.
Deze materialen kunnen niet zomaar ergens anders gebruikt worden of terug naar de fabrikant gestuurd worden.'*

8. Op 17 januari 2023 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen partijen. Op de dag erna (18 januari 2023) heeft de consument in een e-mail aan de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

'Helaas hebben wij na het gesprek niet het idee dat al onze klachten door jou worden erkend en dan ook worden opgelost. Nu hier geen overeenstemming over is, lijkt het ons de beste stap om de zaak aan te melden bij Uitgesproken Zaak zodat via Uitgesproken Zaak een expert de situatie samen met ons kan beoordelen en kan aangeven wat de wijze van herstel dient te zijn.'

De verdere beoordeling

9. Wat betreft de vloer overweegt de bindend adviseur dat uit de deskundigenrapportage volgt dat verschillende klachtonderdelen zonder meer ongegrond zijn; de vloer is vlak (althans vlak genoeg om PVC op te plakken), er is geen sprake van overmatige kieren en de beoogde (maar nog niet eerder aangebrachte) plinten zijn geschikt. Voor het overige kunnen bestaande onvolkomenheden opgelost worden door loszittend PVC opnieuw te verlijmen en stroken die niet correct gelegd zijn kunnen worden bijgesneden of vervangen. Het gaat dan derhalve om zaken die in de sfeer vallen van de afwerking van de vloer (waaronder het plaatsen van de plinten). Uit het verloop van de gebeurtenissen voorafgaand aan het indienen van de klacht blijkt dat de ondernemer niet de mogelijkheid gehad heeft om deze onvolkomenheden op te lossen, zodat niet gezegd kan worden dat hij hieromtrent in verzuim is. De consument heeft de ondernemer wel in gebreke gesteld bij brief van 22 december 2022, maar heeft er daarna voor gekozen het gehele geschil rechtstreeks aan de stichting voor te leggen, zoals blijkt uit de hiervoor geciteerde e-mail van 18 januari 2023. De conclusie moet zijn dat de klacht ten aanzien van de vloer ongegrond is.

10. Wat betreft de trap overweegt de bindend adviseur in de eerste plaats dat de consument ten onrechte bij het indienen van de klacht op 2 februari 2023 heeft vermeld dat het geschil (ook) volgens de ondernemer slechts betrekking had op een bedrag van € 4.938,06. Op grond van de hiervoor aangehaalde e-mail van de ondernemer van 9 januari 2023 moet het voor de consument echter duidelijk geweest zijn dat de ondernemer het niet eens was met de stelling van de consument dat partijen het eens waren over het vervallen van de opdracht met betrekking tot de trap. Uit die e-mail blijkt immers dat de ondernemer van mening was dat alleen de werkzaamheden zijn komen te vervallen maar niet de materialen. Deze onjuiste voorstelling van zaken bij de consument roept te meer de vraag op of de stelling van de consument juist is dat de consument heeft mogen begrijpen dat ook de materialen geannuleerd waren. De bindend adviseur acht het niet vanzelfsprekend dat de consument dit zo mocht begrijpen. Niet valt in te zien waarom de bestelde materialen niet door een derde gemonteerd hadden kunnen worden. Dat had wel voor de hand gelegen, de consument heeft althans niet gesteld dat er met de bestelde materialen iets mis was. Het bij brief van 6 december 2023 door de consument naar voren gebrachte citaat maakt het voorgaande niet anders maar ondersteunt juist (mede in het licht van de e-mail van de ondernemer van 9 januari 2023) de lezing van de ondernemer dat het hem alleen om het bekleden van de trap te doen was (*'Ik heb gezegd dan wil ik best dat deel van het bekleden van de trappen laten vervallen.'*). De conclusie moet zijn dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

11. De resterende (kleine) posten zijn naar oordeel van de bindend adviseur eveneens ongegrond. Wat betreft de kosten van het verwijderen van de plavuizen hebben partijen mondeling afspraken gemaakt. Op basis van hetgeen partijen daaromtrent naar voren gebracht hebben kan niet goed vastgesteld worden wat er precies is afgesproken omtrent de prijs indien de ondernemer deze werkzaamheden zelf zou uitvoeren. Oorspronkelijk waren de kosten voor deze werkzaamheden niet opgenomen, waardoor de stelling van de ondernemer dat getracht zou worden een derde te vinden voor dit werk aannemelijk is. Daarmee stemt overeen dat het voor de consument duidelijk geweest moet zijn dat als de ondernemer het zelf zou doen de kosten hoger zouden zijn. Daar komt bij dat de in rekening gebrachte kosten van € 402,75 de bindend adviseur niet buitensporig voorkomen. Wat betreft het bedrag van € 85,- voor de kosten van het herstel van de vloerverwarming merkt de bindend adviseur op dat ook hieromtrent niet gebleken is dat van tevoren afspraken gemaakt zijn over de verdeling van verantwoordelijkheden hieromtrent. De stelling van de consument dat de ondernemer aansprakelijk is voor deze kosten kan niet zonder meer gevolgd worden (waarbij gesteld nog gebleken is dat ondernemer onzorgvuldig gehandeld heeft). Wat betreft de kosten van de randafwerking bij het luik overweegt de bindend adviseur nog dat de consument in zijn opsomming van posten in zijn brief van 13 juli 2023 niets meer gezegd heeft over het luik, nadat de ondernemer bij verweer gesteld had dat de afwerking weliswaar niet helemaal strak was maar dat dit geen belemmering vormt voor de schoonloopmat die erop gelegd is. Kennelijk heeft de consument dit onderdeel ook niet bij de deskundige onder de aandacht gebracht. De offerte van het derde bouwbedrijf ten bedrage van € 251,15 dateert van na het bezoek van de deskundige ter plaatse. De consument had deze claim eerder naar voren moeten brengen, waarbij het maar de vraag is of en in welke mate er sprake is van schade nu het luik onweersproken gewoonlijk niet zichtbaar is omdat er een mat op ligt. Dit had bij de deskundige onder de aandacht gebracht kunnen worden, maar daarvoor is het in het licht van het voorgaande nu te laat.

12. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht in zijn geheel ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. De bindend adviseur verstaat dat de offerte, althans het kostenoverzicht van 6 maart 2023 (totaal € 7.144,83), de kosten vertegenwoordigt voor de werkzaamheden als geheel. Dit

bedrag staat in depot en komt in beginsel, nu de klacht ongegrond verklaard is, in zijn geheel aan de ondernemer toe. Een deel van het werk ten aanzien van de vloer is echter nog niet gereed/uitgevoerd (zoals beschreven door de deskundige in par. 5 van de deskundigenrapportage), en door de deskundige gewaardeerd op een bedrag van € 910,00. Dit bedrag komt de bindend adviseur niet onwerkelijk voor en het feit dat de ondernemer van mening is dat het ook voor minder kan vormt geen aanleiding om van het bedrag van € 910,00 af te wijken. Gezien het feit dat de klacht ongegrond is, waarbij er sprake is van een situatie waarin de ondernemer nog niet eerder in gelegenheid is geweest om deze werkzaamheden uit te voeren, heeft de stichting hier verder geen rol in en daarom zal dit bedrag dienen te worden teruggestort aan de consument. Partijen zullen zelf verder afspraken moeten maken over het afronden van de werkzaamheden (waarna betaling van het resterende bedrag door de consument aan de ondernemer kan plaatsvinden). Partijen zullen tenslotte de eigen kosten van deze procedure moeten dragen.

Beslissing

1. De klacht is ongegrond.
2. Het depotbedrag van € 7.144,83 wordt – onder aftrek van € 910,00 – door de stichting uitgekeerd aan de ondernemer (derhalve een bedrag van € 6.234,83).
3. Het resterende deel van het in depot staande bedrag (zijnde € 910,-) wordt teruggestort aan de consument.
4. De consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure.
5. De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
6. Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 december 2023,