

Door slordig werk moet ondernemer PVC-vloerdelen leveren en herstelwerk betalen

### **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, die zich in het digitaal dossier bevinden.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige]. Ook zijn deskundigenrapport bevindt zich in het digitale dossier.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een digitale hoorzitting plaatsgevonden op 29 mei 2024, waaraan de bindend adviseur, de consument, de gemachtigde van de consument en namens de ondernemer de heer J. Hegeman deelnamen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

Datum overeenkomst: 5 juli 2022.

Inhoud overeenkomst: levering en leggen van een PVC-vloer.

De levering en het leggen van de vloer vond plaats op 18 juli 2022.

De klacht is op 26 juli 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Er zijn verschillende gebreken aan de vloer, waaronder: (1) beschadigingen aan de trap in de vorm van lijm en egalineresten; (2) over de gehele vloer zijn kieren zichtbaar tussen de PVC-stroken en staan delen omhoog; (3) de vloer en de plinten liggen niet recht; (4) de vloer laat (deels) los; (5) de plinten zijn niet mooi geplaatst en sommige delen zweven zelfs boven de vloer, andere delen zijn vervolgens weer niet goed tegen de muur geplaatst; (6) de vloer vertoont vlekken die niet kunnen worden weggepoetst.

De consument eist:

Primair: deugdelijk en duurzaam herstel van de gebreken en schade. Subsidiair: vervangende schadevergoeding, te weten: vergoeding van de te maken kosten bij herstel door een derde partij.

Voorafgaand aan de digitale hoorzitting heeft de consument zijn eis nog uitgebreid met de eis dat de overeenkomst tussen de consument en de ondernemer ontbonden wordt.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer op de klachten als volgt: (1) deze gebreken kunnen eenvoudig worden hersteld met de juiste middelen; (2) kiervorming (binnen bepaalde normering) is toegestaan. Toppende delen moet worden beoordeeld. Dit kan diverse oorzaken hebben; (3) voor zover de basisvloer niet waterpas is valt dit niet onder haar verantwoordelijkheid; (4) dit kan diverse oorzaken hebben, moet worden beoordeeld; (5) dit heeft te maken met de basisvloer, zie punt 3; (6) alles is schoon te maken met het juiste product.

### **Deskundigenrapportage**

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

De deskundige heeft de klachten van de consument beoordeeld als: ernstig en opvallend. Hij heeft geoordeeld dat technisch herstel mogelijk is. Hij raamt de herstelkosten op een bedrag van € 3.613,-, inclusief materiaal en arbeidsloon.

### **Overwegingen en beoordeling**

Voor de beoordeling van het voorliggende geschil neemt de bindend adviseur het deskundigenrapport als uitgangspunt als het gaat om de technische beoordeling van het door de ondernemer afgeleverde werk en de kostenraming in verband met de noodzakelijk bevonden herstelwerkzaamheden. De deskundige is immers de enige onafhankelijke derde die vanuit zijn expertise de werkzaamheden heeft beoordeeld. Daarbij is bovendien tegemoetgekomen aan het beginsel van hoor en wederhoor, doordat beide partijen voor het bezoek van de deskundige zijn uitgenodigd. De ondernemer is

weliswaar niet bij het bezoek aanwezig geweest, maar is wel in de gelegenheid gesteld op de bevindingen van de deskundige te reageren. Bovendien heeft de ondernemer tijdens de digitale hoorzitting de bevindingen van de deskundige niet (langer) bestreden.

De bevindingen van de deskundige leiden er in eerste instantie toe dat de later door de consument geformuleerde eis dat de overeenkomst ontbonden moet worden zal worden afgewezen. Ontbinding van de overeenkomst zou voor beide partijen (te) ingrijpend zijn, omdat dan de gehele vloer weer zou moeten worden verwijderd en de koopprijs zou moeten worden terugbetaald. Niet alleen geeft de omvang van de door de deskundige noodzakelijk geachte herstelwerkzaamheden geen aanleiding om de gehele overeenkomst te ontbinden, ook speelt hierbij een rol dat de consument de vloer inmiddels bijna twee jaar heeft kunnen gebruiken een rol.

Tijdens de digitale hoorzitting zijn de twee overgebleven opties met partijen besproken. Deze twee opties betreffen (a) herstel door de ondernemer van de geconstateerde gebreken of (b) een vervangende schadevergoeding, zodanig dat de consument in staat wordt gesteld de geconstateerde gebreken door een derde te laten herstellen, dan wel een combinatie van deze twee opties. Na de digitale hoorzitting hebben partijen nog 48 uur de tijd gevraagd en gekregen om te onderzoeken of een minnelijke regeling mogelijk zou zijn, maar binnen die termijn heeft (de gemachtigde van) de consument laten weten dat een minnelijke schikking niet is bereikt.

Naast de eerdergenoemde bevindingen van de deskundige neemt de bindend adviseur ook als uitgangspunt dat dit geschil partijen inmiddels bijna twee jaar verdeeld houdt en dat beide partijen baat hebben bij een zodanig eindoordeel, dat beide partijen een punt achter dit geschil kunnen zetten. Vanuit dat oogpunt is de bindend adviseur van oordeel dat een oplossing, die nog tijdens de digitale hoorzitting aan de orde is geweest, namelijk dat de ondernemer alsnog in de gelegenheid wordt gesteld de gebreken te herstellen, niet alleen de gebreken die de deskundige heeft vastgesteld, maar ook andere gebreken, die de consument als (esthetische) gebreken ervaart en die de ondernemer tegen (extra) betaling zou uitvoeren, voor beide partijen het risico in zich draagt dat er wederom verschil van inzicht ontstaat over de kwaliteit van het werk.

Daardoor zal de bindend adviseur kiezen voor de optie die ook tijdens de digitale hoorzitting op tafel is gekomen, namelijk dat de ondernemer veroordeeld zal worden tot de levering van de door de deskundige genoemde materialen en tot vergoeding van de herstelkosten, zodat de consument met de door de ondernemer te leveren materialen de vloer door derden kan laten herstellen. Met een dergelijke oplossing kunnen partijen een punt zetten achter dit geschil.

Tijdens de digitale hoorzitting hebben beide partijen laten weten zich te kunnen vinden in een dergelijke oplossing van het geschil, zij het dat partijen nog slechts op één punt van mening verschillen en dat is het uurtarief dat de deskundige tot uitgangspunt heeft genomen bij de berekening van het arbeidsloon. Over het aantal te besteden uren zijn beide partijen het eens.

Voor de berekening van het arbeidsloon heeft de deskundige een uurtarief van € 50,- gebruikt. De (gemachtigde van de) consument heeft erop gewezen dat de uurtarieven inmiddels zijn gestegen. De bindend adviseur volgt de consument in zoverre dat hij het gehanteerde uurtarief met 5% zal verhogen. Het deskundigenrapport is gedateerd op 24 november 2023, dus aan te nemen valt dat in het uurtarief van € 50,- de prijscompensatie tot en met 2023 is inbegrepen. In dat licht acht de bindend adviseur een aanpassing van het uurtarief met 5% redelijk en zal hij voor de berekening van de herstelkosten uitgaan van een tarief van € 52,50. Op basis van het deskundigenrapport komen de herstelkosten daarmee uit op een bedrag van (30 x € 52,50 plus € 350,- voor herstel baan, kitranden en strookje =) € 1925,-.

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 herstelkosten. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 1.925,-. De ondernemer wordt tot betaling van dat bedrag aan de consument veroordeeld. Daarnaast wordt de ondernemer veroordeeld om binnen vier weken na heden aan (het adres van) de consument te leveren:

- 65 m<sup>2</sup> pvc-vloerdelen en de daarvoor benodigde lijm in dezelfde kleur en uitvoering als de huidige vloer bij de consument;
- 40 strekkende meter plinten in dezelfde kleur en uitvoering als de huidige plinten bij de consument;
- egaline, kit in kleur en bijmaterialen ter waarde van € 280,-.
- De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden de materialen door toedoen van de ondernemer niet of niet binnen de afgesproken termijn geleverd, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. Dit bedrag wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 1.763,- inclusief een opslag voor bijkomende kosten van 20% van de waarde van de materialen, wat totaal een bedrag inhoudt van € 2.115,-.

Als de partij die in dit geschil in het ongelijk wordt gesteld is de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 juni 2024,