

Verkleuring parketvloer door lijm: schadevergoeding t.b.v. herstel door derde

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen hun 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], die op 31 oktober 2023 een deskundigenrapportage heeft uitgebracht met herstelbegroting en op 12 februari 2024 een herziene herstelbegroting.

Beide partijen hebben nog voordat de bindend adviseur van het dossier kennis had kunnen nemen hun visie op het deskundigenrapport gegeven; deze bevinden zich ook in het digitaal dossier.

Nadat de bindend adviseur in het geschil betrokken heeft, heeft deze beide partijen een tweetal vragen aan beide partijen gesteld. De consument heeft daarop gereageerd bij brief van zijn gemachtigde van 6 mei 2024. De ondernemer heeft, ondanks meerdere oproepen daartoe niet meer gereageerd. Omdat hij zich op basis van het beschikbare dossier voldoende geïnformeerd acht heeft de bindend adviseur afgezien van een digitale hoorzitting.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum offerte : 9 juni 2020

Inhoud overeenkomst: Leveren en leggen van een eiken visgraatparket voor een prijs van in totaal € 17.500,-.

De klacht is op 30 december 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt de klacht van de consument als volgt: Het uiterlijk van de vloer is niet acceptabel (onder meer door glimpekken van de lak) en de vloer is niet veilig in verband met omhoogkomende spijkertjes en losse planken.

De consument eist: Een schadeloosstelling.

Standpunt ondernemer

In feite betwist de ondernemer niet de aard en omvang van de klachten, maar betwist hij alleen de hoogte van de door de deskundige opgestelde begroting van de herstelkosten.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het een volgende vastgesteld en gerapporteerd: *De vloer is verlijmd met [merk en type lijm] welke een MS lijm betreft. Bij het leggen is de lijm tussen de strookjes onderling gekomen waardoor er verkleuring op/in de strookjes ontstaat. Verder komen er op meerdere plaatsen spijkertjes omhoog hetgeen een toch wel gevaarlijke situatie oplevert in verband met het eventueel verwonden van voeten.*

De deskundige beoordeelt deze klachten als 'gering' (voor wat betreft de verkleuringen) en 'ernstig' (voor wat betreft de veiligheid).

Overwegingen en beoordeling

In feite heeft de ondernemer de door de deskundige geconstateerde gebreken aan de vloer niet bestreden. Uit het deskundigenrapport blijkt dat (een vertegenwoordiger van) de ondernemer bij het bezoek van de deskundige aan de consument aanwezig was. In die zin heeft de ondernemer reeds aan de deskundige zijn zienswijze kunnen meedelen, maar in het deskundigenrapport valt daarover niets te lezen. Ook nadien heeft de ondernemer nog kunnen reageren op het rapport, maar daar heeft deze geen gebruik van gemaakt. Voor de verdere beoordeling zal de bindend adviseur daarom uitgaan van de constatering van de deskundige.

In zijn rapport noemt de deskundige vier verschillende manieren van herstel, kort gezegd: (1) vervangen van bepaalde stroken en opnieuw schuren en oliën van de vloer, (2) na bepaalde tijd vervangen van stroken en schuren en oliën; (3) gehele vloer verwijderen en (4) afkopen van de klacht. De deskundige acht opties (2) en (4) de beste oplossing.

Hoe dan ook vallen opties (1) en (2) inmiddels vrijwel samen, omdat er intussen enige tijd verstreken is sinds het opstellen van het deskundigenrapport. Uit de brief van de gemachtigde van de consument van 20 november 2023 blijkt dat deze optie (3) niet wenselijk vindt, gelet op de vereiste ontruiming en daaraan verbonden overlast.

Weliswaar spreekt de consument in de brief van 14 maart 2024 zijn voorkeur uit voor optie (4), maar daarmee verliest hij uit het oog dat de deskundige daarmee gewezen heeft in de richting van een minnelijke regeling tussen partijen. Daarvan staat inmiddels vast dat daarvan geen sprake is. Als gevolg daarvan kan de bindend adviseur thans niet van optie (4) uitgaan. Dat betekent dat alleen optie (2) nog open staat. De bindend adviseur zal daarom voor die optie kiezen, omdat die past binnen de klachtenbehandeling van UitgesprokenZaak. Uitgangspunt daarbij is dat uitgaande van de (feitelijke en technische) bevindingen van de deskundige een beslissing wordt genomen die past binnen het stelsel van de wet. Het stelsel van de wet houdt in dat indien uit het deskundigenrapport volgt dat de ondernemer tekort is geschoten een beslissing moet worden genomen binnen de mogelijkheden die de wet biedt. Dat zijn ofwel ontbinding van de overeenkomst (als de tekortkoming ernstig genoeg is) ofwel nakoming, ofwel een schadevergoeding. In dit geschil is ontbinding van de overeenkomst niet aan de orde, met name ook vanwege het feit dat de consument dat niet wil. Uit de houding van de ondernemer valt wel af te leiden dat niet te verwachten valt dat deze de overeenkomst nog naar tevredenheid van de consument zal willen of kunnen uitvoeren. Daardoor rest alleen nog de schadevergoeding en dat is ook hetgeen de consument wenst. Bij het bepalen van de hoogte van de schadevergoeding is het uitgangspunt dat de consument in staat moet worden gesteld daarmee de herstelwerkzaamheden uit te kunnen voeren. Uit de herziene herstelbegroting van de deskundige van 12 februari 2024 blijkt dat deze de kosten voor herstel begroot op een bedrag van € 7.125,62 (incl. BTW). Weliswaar heeft de ondernemer bezwaar gemaakt tegen de hoogte van dat bedrag, maar zijn bezwaren zien vooral op de door de deskundige gehanteerde uurtarief van € 70,-. De ondernemer stelt uit te gaan van een uurtarief van € 35,-. Een uurtarief van € 35,- zal het tarief zijn, op grond waarvan de ondernemer zijn kosten berekent, maar in dit geval dient de consument in staat te worden gesteld de werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren en dan is het uitgangspunt voor de schadevergoeding, het uurtarief dat de consument dient te betalen en dat is naar het oordeel van de bindend adviseur een tarief van € 70,-. Met het bedrag van € 7.125,62 moet de consument geacht worden in staat te zijn de gebreken door een derde te laten verhelpen, of heeft hij de keuze dit bedrag als een schadeloosstelling aan te merken, als hij de vloer laat zoals die thans is. Voor zover in de brief van de gemachtigde van de consument van 6 mei 2024 wordt opgemerkt dat de deskundige het schadebedrag te laag heeft vastgesteld, ziet de bindend adviseur geen ruimte af te wijken van de begroting van de deskundige.

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 geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 7.125,62 (incl. BTW).

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten ad € 250,- aan de consument.

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

De ondernemer is behandelingskosten aan de stichting verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 juli 2024,