

Praktijkcase: Geëiste schadevergoeding niet reëel

De klachtenlijst, die een ontevreden consument bij de Geschillencommissie Afbouw indiende over het geleverde stukadoorswerk van een NOA-lid, klonk uiterst serieus: ‘je kunt het metalen profiel door het stucwerk heen zien, het werk brokkelt onder je ogen af, er is hersteld maar nu ziet het er nog erger uit en bovendien zijn diverse vloeren en duur behangwerk beschadigd.’ De klant heeft absoluut geen vertrouwen meer in het NOA-bedrijf en wilde een andere ondernemer laten herstellen: daarom werd een totale schadevergoeding van meer dan € 2600,- geëist.

De klacht

De ondernemer heeft in zijn verweer aan de Geschillencommissie erkend dat er één muur met vlekken in het stucwerk is overgebleven en dat hij de consument daarvoor een korting op het werk heeft aangeboden om onderling tot een oplossing te komen. Na de herstelwerkzaamheden heeft hij een half jaar niets van de klant gehoord, tot de berichtgeving van de Geschillencommissie dat er een klacht was ingediend.

Technische deskundige

Door de Geschillencommissie werd een technisch deskundige van het Technisch Bureau Afbouw ingeschakeld om ter plaatse met de consument en de ondernemer het geleverde werk te aanschouwen. In het deskundigenrapport werd opgetekend dat een deel van de klachten uit de eerste klachtenmelding al waren opgelost. De laminaatvloeren in woon- en slaapkamer, die volgens de consument bol zijn gaan staan door gemorst water tijdens de herstelwerkzaamheden, bleken tijdens het deskundigenbezoek nergens te bollen of golven... Er werden wel wat verfspatten gevonden, maar op het drukke bloemenbehang vielen deze eigenlijk amper op. Omdat de ondernemer en consument stukadoorswerk met een glad oppervlak waren overeen gekomen, waaraan hoge visuele en functionele eisen werden gesteld, is het werk ter plaatse beoordeeld conform groep 1 van de oppervlaktebeoordelingscriteria stukadoorswerk binnen. Groep 1 bevat stukadoorswerk zonder muurverfsysteem, omdat de muurverf de contouren van de ondergrond volgt. Door de deskundige werd geconstateerd dat het pleisterwerk voor groep 1 plaatselijk tekort schoot. Herstellkosten werden begroot op een ruime zeshonderd euro, een aanzienlijk lager bedrag dan door de consument geëist werd.

Uitspraak van de commissie

Daarop besloot de Geschillencommissie, het oordeel van de deskundige volgend, dat er eigenlijk een aantal herstelwerkzaamheden uitgevoerd zouden moeten worden, maar dat het gezien de inmiddels ontwrichte relatie tussen consument en ondernemer beter was een schadevergoeding toe te kennen. Gezien het aanzienlijke verschil van de door de consument ingediende herstell offerte en het hersteladvies van de deskundige werd het schadebedrag vastgesteld op € 900,-.

Irreële vergoedingen

Zo blijkt helaas dat er ook klanten bestaan, die irreële vergoedingen eisen. Komt u er samen met de klant niet uit, terwijl u weet dat u (deels) in uw recht staat, dan kan de Geschillencommissie uitkomst bieden. Hou er dan wel rekening mee, dat als de consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, u als ondernemer klachtengeld en behandelingskosten moet voldoen.