

# Praktijkcase: Krimpscheuren met lekkage tot gevolg

Een NOA-lid heeft voor bijna € 10.000,- werkzaamheden uitgevoerd aan een woning. Dat was naar tevredenheid, maar de decoratieve pleisters op de badkamerwanden en -vloer geven problemen, die de ondernemer niet opgelost krijgt. Dit stelde de consument en hij wilde daarom ruim vierduizend euro terugbetaald krijgen.

## Standpunt ondernemer

De ondernemer stelde zich op het standpunt dat hij goed en deugdelijk werk heeft geleverd en meende geheel niet verantwoordelijk te zijn voor de schade. De consument heeft zijn badkamer in eigen beheer verbouwd, waarna hij het NOA-lid gevraagd heeft de badkamer decoratief af te werken. Gedurende de uitvoering van het werk constateerde het NOA-lid al dat de afvoerput door de consument niet volgens voorschriften en met voldoende afschot gemonteerd was. Heel verstandig heeft de ondernemer de consument hier direct op gewezen én toentertijd ook per mail geadviseerd een gespecialiseerde loodgieter in te schakelen om het probleem te verhelpen alvorens de werkzaamheden af te maken. De consument negeerde dit advies en verzocht de ondernemer zijn werkzaamheden te hervatten.

## Niet meer kosteloos repareren

Toen de consument belde dat hij zelf schade aan de muur veroorzaakt had en de ondernemer dit kwam repareren, constateerde het NOA-lid ook haarscheuren in de vloerafwerking. Hij repareerde, bracht een nieuwe beton-ciré seallaag aan en kitte opnieuw de naden. Zo'n negen maanden later waren er nieuwe problemen en de ondernemer herstelde nogmaals... toen de consument een half jaar later wederom klaagde over verkleuringen van het stucwerk gaf de ondernemer aan niet meer kosteloos te willen repareren en ook alleen als alsnog die afvoer correct werd geïnstalleerd.

## Klacht ingediend

Daarna volgde de klacht bij de geschillencommissie dat de consument geen vertrouwen meer had in de ondernemer en dat hij het volledige bedrag voor de betaalde badkamerwerkzaamheden terugverlangde. De door de commissie ingeschakelde deskundige constateerde ter plaatse inderdaad ernstige gebreken: er was verkleuring, scheurvorming en de onderliggende gipsvezelplaten waren boven de kitvoegen drijfnaat.

## Uitspraak van de commissie

De commissie stelde ter zitting dat de ondernemer de consument aantoonbaar gewaarschuwd had voor de risico's en beschreven had waarom garantie op die werkzaamheden werd uitgesloten. Ofschoon de deskundige twijfels stelde bij de uitgevoerde details, te dunne kitvoegen en wijze van aanbrengen van kimband, kon de ondernemer niet aansprakelijk worden gesteld voor de schade. Zodoende moest de consument zelf zijn klachtengeld betalen en hoefde het NOA-lid geen schadevergoeding te betalen.