

# Praktijkcase: Kuilen, bulten en gederfd woongenot

**Opdrachtgevers, die niet tevreden zijn over het geleverde werk, komen soms met bijzondere eisen. Gederfd woongenot is er één van.**

## **Onderwerp van het geschil**

Een consument wendde zich tot de Geschillencommissie Afbouw, omdat hij ontevreden was over het geleverde stukadoorswerk en er met de ondernemer ook niet uitkwam. De ondernemer had enkele voorstellen gedaan om de problemen te verhelpen, maar die waren volgens de consument niet toereikend.

## **Standpunt van de consument**

De consument vond het reëel dat hij ruim € 5000,- schadevergoeding zou krijgen voor gederfd woongenot. Het meningsverschil liep al zo'n negen maanden en dat had de consument vermenigvuldigd met zijn te betalen maandelijkse hypotheek. Daarbovenop wilde hij nog wat kleine vergoedingen en bracht hij een p.m. bedrag in voor immateriële schade.

## **Deskundigenrapport**

Een deskundige ging ter plaatse polshoogte nemen en moest de consument gelijk geven over de 'bulten en kuilen' die het stucwerk vertoonde. Ook was er doorslag in het plafond. Al met al werd er niet voldaan aan het gestelde in de overeenkomst en meende de deskundige dat het werk over moest worden gedaan. De relatie tussen ondernemer en consument was echter al dusdanig verstoord, dat geen van beide het nog zag zitten bij elkaar over de vloer te komen. De ondernemer had namelijk al diverse voorstellen gedaan om tot een oplossing te komen, maar de consument wist van geen ophouden en hoopte wellicht bij de stukadoor het geld van de bomen te kunnen schudden.

## **Beoordeling van het geschil**

Het leek de geschillencommissie daarom niet verstandig om nog een bindende uitspraak te doen over herstelwerkzaamheden. Daarom werden de herstelkosten omgerekend naar een schadevergoeding. Daarbij kreeg de consument € 500,- vergoeding toebedeeld voor het volledig ontruimen van de kamer om herstelwerkzaamheden uit te voeren. Aangezien de woning gedurende de negen maanden van het slepende conflict gewoon bewoonbaar was, werden zowel het gederfde woongenot als de immateriële schade en de geëiste bijkomende vergoedingen door de commissie als irreëel beschouwd. De ondernemer werd in de bindende uitspraak wel veroordeeld om ook klachtengeld aan de consument te betalen en procedurekosten aan de geschillencommissie, omdat de ingediende klacht over het geleverde werk terecht was.