

Praktijkcase: Minderwerk in mindering brengen

In deze praktijkcase komt het belang van een goede, duidelijke offerte aan de orde. Heb je geen goede en duidelijke offerte dan kan je dit als ondernemer in specifieke situaties duur komen te staan!”

Onderwerp van het geschil

Het geschil is ontstaan over een tussen consument en ondernemer overeengekomen overeenkomst: het NOA-lid heeft zich daarbij verplicht herstelwerkzaamheden aan een balkon te verrichten tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van € 1.780,80 inclusief BTW.

Standpunt van de consument

De ondernemer heeft de consument een vrijblijvende prijsofferte gedaan voor het werk dat specifiek in de offerte was beschreven; namelijk herstelwerkzaamheden aan het balkon. Na uitvoering van de werkzaamheden bleek de ondernemer zich verkeken te hebben op de oorzaak van het probleem aan het balkon, waardoor de herstelwerkzaamheden veel beperkter waren dan vooraf geoffreerd. Volgens de consument was de genoemde prijs een richtprijs en geen vaste aanneemsom. De consument verlangt daarom creditering van de factuur tot een bedrag dat in verhouding staat tot de verrichte werkzaamheden.

Standpunt van de ondernemer

De ondernemer geeft aan dat er een vrijblijvende offerte is gedaan: “Die is niet op uurbasis, maar tegen een vaste aanneemsom aangeboden. Dat bedrag is gefactureerd en moet ook betaald worden. Achteraf is gebleken dat de herstelwerkzaamheden minder intensief waren dan vooraf ingecalculeerd. Daarom wil de consument nu een afrekening op basis van nacalculatie. Zou het werk zijn tegengevallen, dan had ik de extra gemaakte uren voor eigen rekening moeten nemen.”

De herstelwerkzaamheden

De ondernemer was bij de consument gevraagd om herstelwerkzaamheden te verrichten aan het balkon. Het beton stond namelijk bol, wat duidde op een roestprobleem. Dit kon echter pas feitelijk worden geconstateerd na aanvang van de werkzaamheden. Na het vrij leggen van het betonijzer heeft het NOA-lid dit in de menie gezet. Het bleek niet aangetast te zijn door roest; een meevaller dus. Was dit wel het geval geweest, dan had er een speciale primer op gemoeten en had een bijzondere mortel aangebracht moeten worden, waardoor er geen zuurstof meer bij het ijzer had kunnen komen. Dat bleek nu niet nodig, maar dat was van tevoren niet in te schatten.

Beoordeling van het geschil

In de offerte is het uit te voeren werk specifiek omschreven. Dat bepaalde onderdelen daarvan niet zijn uitgevoerd, is niet gebleken. Weliswaar zijn sommige werkzaamheden in minder

verregaande mate uitgevoerd dan bij het uitbrengen van de offerte werd voorzien, maar uitgevoerd zijn ze. De commissie meent daarom dat in dit geval geen sprake is van minderwerk.

Tevens oordeelt de commissie dat het werk is aangeboden voor een vaste aanneemsom. Van een afspraak dat de som op basis van nacalculatie nog eens bekeken zou worden, is niets gebleken. De prijs was geen richtprijs, maar de prijs voor het werk als geoffreerd. Net als de ondernemer, meent de commissie dat in dit geval het risico dat de uitvoering van het werk anders loopt dan voorzien voor rekening van de ondernemer is: zowel de goede als de kwade kansen.

Interpretatie ‘vrijblijvend’

De consument beroept zich op het woord ‘vrijblijvend’ in de offerte van het NOA-lid. De commissie geeft aan dat dit woord de ondernemer de mogelijkheid geeft om op zijn aanbod terug te komen nadat de consument de overeenkomst heeft aanvaard. In het Burgerlijk Wetboek is dit opgenomen om de ondernemer de mogelijkheid te bieden zijn aanbod in te trekken, omdat hij - bijvoorbeeld door personeelsgebrek of teveel aangenomen offertes - niet in staat is om elk geoffreerd werk tijdelijk en deugdelijk uit te voeren. Op het woord ‘vrijblijvend’ in de offerte kan de consument echter geen enkele bescherming of aanspraak ten aanzien van de prijsvaststelling ontlenen.

Uitspraak van de commissie

De commissie oordeelt dat de consument geen recht heeft op een reductie van de overeengekomen prijs in de offerte. Dat deze prijs achteraf hoog mag zijn geweest, is het gevolg van de omstandigheid dat het werk meeviel. Zou het werk zijn tegengevallen, dan had de ondernemer meer kosten moeten maken dan in de prijs berekend.

Tip van de ondernemer

Het NOA-lid vond het jammer “dat de consument direct een scherpe, formele brief had gestuurd en een geschil aanhangig had gemaakt bij de Geschillencommissie. Had de klant mij hierover gebeld en gevraagd of de factuur nu echt nodig was, dan had ik er wellicht over willen denken om de nota te verlagen”.

Volgens het NOA-lid “moet de beschrijving van dit praktijkverhaal collega’s niet afschrikken om voor particulieren te werken. Wel is dit een geschikt voorbeeld om nog eens het belang van een goede, duidelijke offerte aan te halen. Anders kan je dit als ondernemer in specifieke situaties als deze zeker duur komen te staan!”