

Praktijkcase: Wanneer accepteert de klant uw opgeleverde werk?

Als de klant na oplevering uw factuur betaalt, mag u er vanuit gaan dat de opdrachtgever het door u geleverde werk accepteert. Uw klant kan daar anders over denken.

Onderwerp van het geschil

Een NOA-lid komt met een consument overeen werkzaamheden te verrichten tegen de daarvoor door de consument te betalen prijs van € 10.819,48. De consument meldt zich bij de Geschillencommissie, omdat het pleisterwerk niet glad is. Op vele plaatsen is er sprake van een niet dekkende laag. Plafonds en muren zijn niet geëgaliseerd en ook is er sprake van klodders, gaten, strepen en krassen. Op diverse plaatsen kwam het pleisterwerk al na enkele dagen los.

Standpunt van de consument

Zelfs direct na reparatie door de ondernemer stond het stucwerk rond de reparatieplek nog bol. Bij de deuren heeft de ondernemer de profielen vergeten. Er is dik over de deurkozijnen gestuukt. “Tijdens de uitvoering van de werkzaamheden heb ik de ondernemer al op de vele gaten, klodders, strepen en dergelijke gewezen, maar hij zei steeds dat het goed kwam en dat het wegwerken daarvan het werk van de spuiters was. Meerdere deskundigen zoals de architect, de installateur van het sanitair, de verfdeskundige en de schilder hebben gezien en verklaard dat het stucwerk ver beneden de gewenste kwaliteit was. We hebben extra kosten moeten maken en zijn bang voor de toekomstige gevolgen. De ondernemer heeft erkend dat enkele plekjes niet in orde waren en wilde die wel bijwerken. Hij wil niet erkennen dat hij slecht werk heeft geleverd. Dat gaf mij niet het vertrouwen dat hij alles op tijd zou oplossen. Daarom en omdat de schilder -die ook stukadoor is- dat wel kon heb ik een financiële oplossing aan de ondernemer voorgesteld. Terugbetaling van € 3.000,-. Dat heeft hij afgewezen.

De schilder zou op 8 januari 2008 beginnen, maar heeft dat niet gedaan omdat hij het werk van de ondernemer er niet uit vond zien. Hij heeft toen een stukje plafond gespoten. Op 14 januari 2008 is hij echt begonnen. Ik heb hem laten beginnen omdat de ondernemer gezegd had dat alles door het spuiten goed zou komen. De deskundige van de commissie heeft destructief onderzoek aan de orde gesteld, omdat hij zonder zo'n onderzoek de kwaliteit van de ondergrond niet kon vaststellen. Het is juist dat achterop de offerte van de ondernemer diens algemene voorwaarden, waarop aan de voorkant daarvan verwezen wordt, vermeld staan. Ik heb die pas achteraf gelezen toen het geschil al ontstaan was en ik een ander had ingeschakeld om alles in orde te brengen.”

Standpunt van de ondernemer

“De werkzaamheden heb ik naar tevredenheid van de consument uitgevoerd. Tijdens de oplevering heeft hij mij er zelfs mee gecompimenteerd. Hij heeft mijn rekening ook zonder verder commentaar betaald. Pas nadat de schilder aan de slag was gegaan kwam hij met klachten. Ik ben toen gaan kijken en heb een paar kleine onvolkomenheden geconstateerd die ik heb voorgesteld om te repareren. Dat wilde de consument niet. Hij gaf te kennen geen vertrouwen in mij te hebben en wilde € 3.000,- van mij hebben in verband met extra kosten.

Ik heb de consument er toen op gewezen dat indien hernieuwde schilderkosten deel uit zouden maken van die extra kosten, deze niet voor mijn rekening komen. De schilder heeft de ondergrond geaccepteerd en daarmee goed bevonden.

Naar aanleiding van een afspraak met de consument ben ik op 11 januari 2008 nog eens bij hem langs gekomen om het werk te bekijken. De schilder was toen ook aanwezig. Alle wanden en plafonds waren toen al gesausd/gespoten. De stucprofielen bij de deuren zijn niet door ons vergeten. Waar nodig is glasvezelgaas ter breedte van 25 centimeter gebruikt. Vanwege de kosten en het tijdverlies dat een procedure zou meebrengen heb ik een schikkingsvoorstel gedaan dat echter is afgewezen.”

Deskundigenrapport

De door de commissie ingeschakelde deskundige heeft het volgende vastgesteld: “Bij mijn bezichtiging zijn beide partijen aanwezig geweest. De wanden en de plafonds waren toen afgewerkt met een verfsysteem. In de keuken komt op wanddelen aan twee zijden van het raam een fijne verticale scheur voor. Volgens mededeling gaat het om de overgang tussen twee verschillende ondergrond materialen. Dat is ook het geval bij de wandafwerking op een tussenwand tussen keuken en kleedruimte. Er is daar scheurvorming in de vorm van een vroeger aanwezige deuropening. Het geschilderde wandstucwerk ligt gelijk aan de voorzijde van de deurkozijnen. Bij een wand beneden doet zich eenzelfde deurvormige scheurvorming voor. Het beoordelen van de technische kwaliteit van het plafond- en wandstucwerk zoals gemaakt door de ondernemer (toepassing wapeningsweefsel en hechtlaag en of de hechting van dit systeem voldoende is) is zonder destructief onderzoek niet mogelijk. Voor wat betreft het beoordelen van de esthetische kwaliteit ervan dient gesteld te worden dat dit niet meer mogelijk is wanneer er vanuit gegaan kan worden dat alle wand- en plafondvlakken zijn overgestuct en geschilderd. De aanwezige scheurvorming komt voort vanuit krimpgedrag op de overgang tussen de verschillende ondergrondmaterialen. Als de ondernemer op deze openingen wapeningsweefsel heeft toegepast, is het krimpgedrag vanuit de ondergrond te groot geweest om door dit gewapende stucwerk tegengehouden te kunnen worden. Wapeningsweefsel kan de stuclaag versterken, maar is nooit een garantie dat de scheurvorming vanuit de ondergrond kan worden opgevangen en onzichtbaar blijft.”

Beoordeling van het geschil

Artikel 15 van de toepasselijke algemene voorwaarden bepaalt, zakelijk samengevat, dat eventuele gebreken in het werk na oplevering gedurende vijf jaren kosteloos verholpen zullen worden tenzij de ondernemer aantoont dat het gebrek geen verband houdt met het werk. Uit de stellingen van de consument blijkt dat hij van deze garantie geen gebruik heeft willen maken. Bovendien heeft de consument, niettegenstaande zijn eigen verklaring dat zijn architect het werk had afgekeurd, de schilder twee dagen later opdracht gegeven om vervolwerkzaamheden aan het door de ondernemer opgeleverde werk te verrichten. Tenslotte heeft de consument geen medewerking verleend aan het door de deskundige voorgestelde destructief onderzoek dat deze noodzakelijk achtte om tot een gefundeerd oordeel over de technische kwaliteit van het werk te komen en alles laten overstucen zodat de deskundige zich ook geen beeld van de esthetische kwaliteit daarvan kon vormen.

Wat er ook van de kwaliteit van het werk van de ondernemer moge zijn geweest -de commissie laat dat noodzakelijkerwijs geheel in het midden- zij vindt in vorenstaande handelwijze van de

consument aanleiding om de vordering van de consument af te wijzen. Niet alleen heeft hij de ondernemer niet in de gelegenheid gesteld om, conform de voorwaarden, de door de ondernemer noodzakelijk geachte herstelwerkzaamheden te verrichten, maar ook heeft hij het door zijn eigen architect afgekeurde werk alsnog aanvaard en de deskundige belet het noodzakelijke onderzoek uit te voeren.