

# Praktijkcase: Haastige spoed is zelden goed!

**Weet wanneer u wel en niet aan het werk kunt gaan. Kunt u niet de toezegde kwaliteit leveren? Begin er dan niet aan.**

## Onderwerp van het geschil

Een geschil over stucwerk, maar had net zo goed over vloerenwerkzaamheden, terrazzo, of plafond- en wandmontagewerk kunnen gaan... Ook kan de titel 'haastige spoed is zelden goed' worden vervangen door 'bezint eer ge begint'. Wat was het geval? Een consument maakte een geschil aanhangig bij de geschillencommissie over slecht geleverd werk door een NOA-bedrijf.

## Standpunt van de consument

"De ingefreesde elektraleidingen zijn zichtbaar door het sierpleisterwerk", zo meldde de consument.

## Standpunt van de ondernemer

De ondernemer bevestigde dat de voorstrijklaag op dezelfde dag is aangebracht als de sierpleisterlaag. "Dit is gebeurd op uitdrukkelijk verzoek van (de dochter van) de consument en pas nadat ik mondeling had gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen. Ik heb het advies gegeven te wachten met spagtelen".

## Deskundigenrapport

Ook de technisch deskundige van de geschillencommissie constateerde dat "de plaatselijke onregelmatigheden en strepen niet aan het oppervlak van een sierpleisterafwerking horen voor te komen". De deskundige benadrukte dat door de te korte tussentijd de zuiging naar de ondergrond nog te sterk aanwezig is geweest, waardoor het structureren van het sierpleisteroppervlak bemoeilijkt is en de onregelmatige oppervlaktestructuur is ontstaan. Normaal gesproken zorgt een minimale tussentijd van zo'n 12 uur voor voldoende filmvorming en gesloten oppervlak om vochtverlies door capillaire werking van de onderliggende gipslaag tegen te gaan. Nu is er opbolling van de onderlaag ontstaan, als ook teveel plaatselijke onregelmatigheden en kleurverschil. De deskundige kon dan ook niet anders constateren, dan dat het eindresultaat niet aan de beoordelingscriteria voldoet.

## Beoordeling van het geschil

De geschillencommissie besloot daarom dat de klacht van de consument gegrond is. De stukadoor wordt 'terzakekundig' geacht en had niet zo snel met de vervolgwerkzaamheden moeten starten, omdat hij wist wat de gevolgen zouden zijn. De ondernemer dient een nieuwe laag pleisterwerk aan te brengen en klachtengeld en behandelingskosten te voldoen.