

Praktijkcase: Mondeling waarschuwen voldoet niet

Wat kan u gebeuren als u alleen mondeling heeft gewaarschuwd? Als uw opdrachtgever dat 'vergeet' kan het u duur komen te staan.

Onderwerp van het geschil

NOA-lid en consument zijn stukadoorswerkzaamheden overeengekomen (voor een bedrag van € 6.500,-- inclusief BTW). Twee weken na de oplevering van de werkzaamheden ontstonden er grote, meterslange horizontale en verticale scheuren in het sierpleisterwerk.

Standpunt van de consument

“Na veel aandringen heeft de ondernemer de scheuren behandeld. Het resultaat hiervan was dat er overal dikke banen over de sierpleistermuren lopen. De ondernemer wilde geen onafhankelijk advies inschakelen en heeft ons met fysiek geweld bedreigd. De ondernemer heeft nooit gewezen op het risico van scheurvorming. Er is nooit afgesproken dat er geen garantie zou worden gegeven.”

Standpunt van de ondernemer

Het standpunt van de ondernemer was tegenovergesteld aan dat van de consument: “De consument is ruim voor aanvang van de werkzaamheden gewaarschuwd voor de mogelijkheid van scheurvorming. De consument heeft dit risico aanvaard. Mondeling is afgesproken dat er vanwege de mogelijkheid van scheurvorming geen garantie zou worden gegeven.” De ondernemer heeft aangeboden dat de consument een bedrag van € 300,-- niet hoeft te voldoen. "Er is geen sprake geweest van fysieke bedreiging. Op een gegeven moment ben ik wel boos geworden. Ik kon er niet meer tegen. Ik heb de consumenten mondeling gewezen op de risico's van scheurvorming. Er is mondeling afgesproken dat er geen garantie zou worden gegeven."

Beoordeling van het geschil

Door de commissie is het volgende overwogen: De consumenten hebben niet aannemelijk gemaakt dat de ondernemer een van hen fysiek heeft bedreigd. De ondernemer heeft enkel erkend dat hij op een gegeven moment boos is geworden, hetgeen niet gelijk valt te stellen met fysieke bedreiging. Het is natuurlijk vervelend dat de ondernemer op een gegeven moment boos is geworden, maar op voorhand valt niet uit te sluiten dat de wijze van optreden en communiceren van de consumenten zelf, zoals zij ook ter zitting hebben laten zien, daar mede een oorzaak van is geweest. Dit onderdeel van de klacht van de consumenten is ongegrond.

De ondernemer heeft niet betwist dat de werkzaamheden niet naar behoren zijn uitgevoerd. De ondernemer heeft echter aangevoerd dat hij de consumenten heeft gewezen op de risico's van scheurvorming en dat afgesproken is dat er geen garantie met betrekking tot de uitgevoerde werkzaamheden zou worden gegeven. De consument heeft betwist dat de ondernemer gewezen heeft op de risico's en dat is afgesproken dat er geen garantie zou worden gegeven.

De hoofdregel is dat de ondernemer de consument dient te waarschuwen voor de risico's van scheurvorming. Nu de consumenten betwisten dat de ondernemer dit heeft gedaan, dient de ondernemer dit aannemelijk te maken. Dit geldt ook voor de afspraak dat er geen garantie zou worden gegeven. De ondernemer is hierin niet geslaagd, hetgeen vooral het gevolg is van het feit dat hetgeen tussen partijen is besproken en is afgesproken niet op behoorlijke wijze is vastgelegd. Derhalve moet er vanuit gegaan worden dat de ondernemer de consumenten niet gewezen heeft op de mogelijkheid van scheurvorming en dat er niet is afgesproken dat er geen garantie zou worden gegeven. De ondeugdelijke werkzaamheden kunnen de ondernemer worden aangerekend.

De commissie is van oordeel dat de werkzaamheden niet alsnog op een deugdelijke wijze uitgevoerd kunnen worden zonder latten aan te brengen. De consumenten hebben uitdrukkelijk aangegeven niet te kunnen instemmen met het (weer) aanbrengen van de latten.

Het is naar het oordeel van de commissie alleen mogelijk strak stucwerk zonder latten aan te brengen indien de aanwezige wandplaten vervangen worden. In de tussen partijen gesloten overeenkomst is hierin echter niet voorzien. Ook in de tussen partijen overeengekomen prijs zijn het vervangen van de wandplaten niet meegenomen. Van de ondernemer kan in redelijkheid dan ook niet worden verlangd dat deze de kosten van het vervangen van de wandplaten voor zijn rekening neemt. De consumenten zouden hierdoor ook ongerechtvaardigd worden verrijkt. Zij zouden immers andere wandplaten krijgen zonder ooit de daaraan verbonden kosten te hebben betaald.

Gelet hierop is de meest redelijke oplossing de overeenkomst tussen partijen te ontbinden, voor zover het de onderhavige werkzaamheden betreft. Uit de offerte blijkt dat met deze werkzaamheden een bedrag ad € 1.031,- inclusief BTW is gemoeid. De consumenten kunnen dit bedrag vervolgens besteden om de werkzaamheden door een andere ondernemer te laten uitvoeren.

Voor zover zij er dan voor kiezen extra werkzaamheden te laten uitvoeren, dienen zij de extra kosten hiervan ook zelf voor hun rekening te nemen. Dat is redelijk.

Bindende uitspraak

De overeenkomst wordt gedeeltelijk ontbonden. De ondernemer betaalt aan de consument een vergoeding van € 1.031,-. Betaling dient plaats te vinden binnen een maand na de verzenddatum van dit bindend advies. Bovendien betaalt de ondernemer overeenkomstig het reglement van de commissie klachtengeld en behandelingskosten van het geschil.

Tip van de ondernemer

Ik heb veel van deze zaak geleerd. Het heeft me grijze haren gegeven en geld gekost. Maar ik heb er ook van geleerd dat ik helaas nog meer op papier moet zetten. In de bus bewaar ik nu standaard [vrijwaringsbewijzen](#), waarop ik kan aantekenen als er afwijkingen zijn ten opzichte van de overeenkomst. Daarvoor vraag ik tegenwoordig, hoe vervelend ik het ook vind, een handtekening van de opdrachtgever voordat ik aan die werkzaamheden begin.