

# Praktijkcase: Onzichtbaar herstel onmogelijk

**Als ondernemer doe je natuurlijk altijd je best om kwaliteit te leveren. Het blijft echter handwerk. Weet dan wel dat een procedure bij de Geschillencommissie een hoop tijd kost en tijd is geld. Waardoor zo'n geschil behoorlijk in de kosten kan lopen.**  
**'Een straatje gevelonderhoud'**

## Onderwerp van het geschil

Een complete straat in een moderne woonwijk wordt gerenoveerd. De woningen zijn gedeeltelijk voorzien van buitenstucwerk. Aan diverse woningen is plaatselijk schade aan het stucwerk ontstaan, waarvoor een NOA-lid aanbiedt om het gevelonderhoud te verrichten. Omdat de individuele bewoners zelf kunnen besluiten of ze onderhoud willen laten verrichten, sluit de ondernemer met 23 particuliere opdrachtgevers een overeenkomst. Afhankelijk van de schade wordt in de offerte beschreven welke vlakken plaatselijk gerepareerd worden. Daarna wordt het gevelvlak gecoat.

Kort na uitvoering van de werkzaamheden melden vijf van de opdrachtgevers zich bij de Geschillencommissie. Ze zijn ontevreden over de herstelwerkzaamheden: de stucwerkzaamheden zijn onzorgvuldig uitgevoerd en er is een andere coating aangebracht dan in de offerte is vermeld. De kleur hiervan is lichter, stellen de klagende consumenten.

## Standpunt van de consumenten

De bewoners wilden een uniforme uitstraling van de huizen. De eerste woning is geschilderd met het product dat in de offerte is vermeld. De andere huizen zijn met een ander product geschilderd, waardoor kleurverschil is ontstaan. Daarnaast zijn de aanzetten in het stucwerk erg goed zichtbaar. Het klopt dat we gewaarschuwd zijn dat een onzichtbaar herstel vrijwel uitgesloten was, maar dat de reparatieplekken zo goed zichtbaar zouden blijven, hadden we niet hoeven te verwachten.

## Standpunt van de ondernemer

Door de ondernemer werd het volgende verweer aangedragen: Wij hebben de schades gerepareerd en het coaten van de gevels uitbesteed aan een schildersbedrijf. Bij het schilderen van de eerste woning bleek echter dat het verbruik van de coating twee maal zo hoog lag als opgegeven in de kenmerkbladen. Daardoor kostte de behandeling ongeveer € 6,- per m<sup>2</sup> meer dan begroot. Op grond van de gunstige ervaringen van het schildersbedrijf en een uitgebracht technisch advies heeft de ondernemer vervolgens besloten om een soortgelijk product te gaan verwerken. Het toepasselijk Bouwbesluit geeft de uitvoerende ondernemer de bevoegdheid om gelijkwaardige materialen te gebruiken, wanneer die gelijkwaardigheid duidelijk is.

Dat de kleur van het gelijkwaardige product iets lichter is dan de in de offerte vermelde coating, viel niet te voorzien, omdat beide producten in de kleur RAL 9001 zijn aangemaakt.

Met ons vaste aanspreekpunt hebben we gecommuniceerd over de andere coating.

## **Het deskundigenrapport**

In het deskundigenrapport wordt beschreven dat beide verfproducten volgens de merkbladen op basis van polysiloxaan als bindmiddel zijn samengesteld. Beide verfproducten hebben waterafstotendheid en dampdoorlatendheid als karakteristieke eigenschappen. De deskundige concludeert dat de producten gelijkwaardig zijn.

Inzake het vermeende kleurverschil geeft de deskundige duidelijke uitleg: in de verfindustrie wordt gebruik gemaakt van een kleurensysteem om te streven naar afwerkingsvormen die qua uitstraling gelijk zijn (RAL-systeem). RAL-kleuren worden per charge aangemaakt en het kan voorkomen dat tussen de verschillende charges van een product van één RAL-nummer enig kleurverschil optreedt. Het in de straat geconstateerde kleurverschil tussen de woningen die met het oorspronkelijk en vervangende product zijn behandeld, is niet groter dan kan voorkomen bij twee verschillende charges van eenzelfde product.

Ten aanzien van het stukadoorswerk geeft ook de deskundige aan dat plaatselijke reparaties nimmer onzichtbaar kunnen worden uitgevoerd. De deskundige heeft echter vier woningen aangemerkt, waarbij reparaties midden in het gevelvlak of aan de onderzijde van de kopgevel 'te duidelijk' zichtbaar zijn.

## **De beoordeling van het geschil**

Op basis van de informatie van consumenten, ondernemer en het deskundigenrapport, besluit de onafhankelijke geschillencommissie uiteindelijk, dat vier van de vijf klagende consumenten gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld. De commissie meent, dat op grond van de bevindingen van de deskundige, de gebruikte coating gelijk is aan de oorspronkelijk geoffreerde coating. De minieme kleurverschillen tussen de producten met hetzelfde RAL-nummer zijn niet van dien aard, dat dit als een tekortschieten van de ondernemer kan worden beschouwd.

Wel geeft de commissie aan, dat bepaalde reparatiewerkzaamheden aan de vier woningen deels als onzorgvuldig worden gekwalificeerd. Herstelwerkzaamheden zijn wel mogelijk, maar zowel deskundige als ondernemer betwijfelen of het visuele aspect na herstel beter zal zijn. De commissie stelt daarom per woning een vergoeding vast ter compensatie van het verminderde visuele effect. Deze vergoeding kan ook worden gebruikt voor herstelwerkzaamheden, voor die consumenten die dat alsnog wensen.

## **Tip van de deskundige**

De ondernemer had er verstandig aan gedaan, om toch elke opdrachtgever afzonderlijk middels een vriendelijk briefje te informeren over de nieuw gekozen coating. Door vooraf uit te leggen waarom er voor een ander product wordt gekozen en aan te geven dat het product gelijkwaardig is, was waarschijnlijk minder of geen commotie ontstaan.

Daarnaast is het consumenten lastig uit te leggen, wat ze dan wél als resultaat mogen verwachten als 'onzichtbaar herstel onmogelijk is'. Een mogelijkheid is om verschillende opties te offeren: 1) de gehele gevel opnieuw pleisteren, 2) gevelvlak tussen kozijnen geheel afsteken en opnieuw bepleisteren, waardoor de herstelwerkzaamheden nauwelijks opvallen, of 3) plaatselijk repareren, waarbij de aanzet tussen bestaand en nieuw pleisterwerk altijd iets zichtbaar is. Aan de drie opties kleven uiteraard verschillende prijskaartjes. Kiest de

opdrachtgever dan ook voor optie 3, dan zal hij achteraf niet snel klagen over zichtbare reparatie.

### **Tip van de ondernemer**

Als ondernemer doe je natuurlijk altijd je best om kwaliteit te leveren. Het blijft echter handwerk, dus je loopt het risico dat de kwaliteit van het werk van je jongens een keer minder of onder de maat is. Dat in dit geval een groep consumenten gezamenlijk naar de Geschillencommissie stapt, is vervelend. De vergoedingen die ik aan de consumenten uit moest keren, waren niet zo hoog. Daar kom je als ondernemer wel over heen. Bedenk echter dat je dan ook klachtengeld aan de consumenten moet betalen en de behandelingskosten van het geschil. Daarnaast ben je er gedurende de procedure knap druk mee: je wilt er toch bij zijn als de deskundige je werk komt beoordelen, je moet naar Den Haag je mening onderbouwen en 'verweer voeren'... tijd is geld, dus al met al loopt zo'n meningsverschil nog behoorlijk in de kosten. Alle collega's raad ik aan: voorkomen is nog altijd beter dan genezen!