

# VLOK

# journaal

visie op het klussenbedrijf

## Samen sterk

Samen sta je sterker: daarom is de VLOK aangesloten bij Platform Zelfstandige Ondernemers (PZO). PZO vertegenwoordigt inmiddels al 43 landelijke en regionale branche- en beroepsorganisaties. PZO zag in 2002 het levenslicht. Niet zonder reden. Want destijds was er van alles mis met de status van de zelfstandige ondernemer zonder personeel. De VLOK is daarom vanaf het prille begin lid van PZO. Het is aan de inzet van PZO te danken dat zelfstandigen zonder personeel op dit moment met de VAR-verklaring rust in de tent hebben. Immers, als zelfstandige kun je met je VAR de opdrachtgever vrijwaren van claims van de fiscus. Die zekerheid is voor je opdrachtgever belangrijk.

Op dit moment werkt de VLOK met PZO aan de volgende zaken:

- De regeling van aanbestedingen door de overheid.
- De gevolgen van de wijziging van de Arbowet in 2012.
- De fiscale ondernemersfaciliteiten en het urencriterium.
- Het pensioenstelsel en de voorzieningen voor arbeidsongeschiktheid.
- Administratieve lastenverlichting door aanpassing van de VAR.
- De gevolgen van de WAADI bij het ter beschikking stellen van arbeidskrachten en de registratieplicht.
- Het verstrekken van kredieten en hypotheek aan zelfstandigen.

Wil je weten wat de stand van zaken is op de verschillende beleidsdossiers, kijk dan op [www.pzo.nl](http://www.pzo.nl). Wil je weten welke inkoopvoordelen VLOK-leden via PZO genieten, raadpleeg dan: [www.pzo-zzp.nl/ledendiensten](http://www.pzo-zzp.nl/ledendiensten).

### Samen staan we nog sterker

Om de krachten verder te bundelen, werkt PZO weer samen met VNO/NCW, MKB-Nederland en de werkgeversorganisatie AWWN. De lijnen zijn heel kort omdat PZO samen met deze organisaties gehuisvest is in de Malietoren in Den Haag, het kantoorgebouw dat over de verkeersbak Utrechtse Baan is gebouwd.

Vanzelfsprekend is PZO ook voortdurend in gesprek met andere zzp-organisaties zoals FNV Zelfstandigen, ZZP Nederland, Zelfstandigen Bouw en VZZP. Want door de krachten te bundelen kan er meer bereikt worden in politiek Den Haag.



## Recente uitspraken Geschillencommissie

*Als een consument en een VLOK-lid een verschil van mening hebben waar zij samen niet uitkomen, dan is er in laatste instantie de onafhankelijke Geschillencommissie Klussen en Vloerenbedrijven in Den Haag. De VLOK biedt – samen met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis – partijen de mogelijkheid sneller en goedkoper een geschil te beslechten.*

Soms krijgt de klant gelijk, soms de klussenondernemer en soms komen ze ter zitting alsnog tot een minnelijke schikking. Er samen alsnog uitkomen is altijd de beste oplossing. Dan zeg je namelijk samen: “Ja, zo lossen we het op.” Bij een uitspraak van de Geschillencommissie moet je maar zien wat eruit komt. In de praktijk is er altijd wel iets waarmee je het toch niet eens bent. Om te zien hoe de Geschillencommissie tot uitspraken komt, zetten we een paar recente uitspraken voor je op een rij. Het levert je praktische tips op. Als VLOK-lid kun je op het ledenportaal nog meer voorbeelden bekijken.

### 1. Schikking ter zitting

Uit onderzoek blijkt dat partijen bij een geschil meer tevreden zijn over een schikking die ze alsnog zelf kunnen bereiken, dan over een uitspraak van een rechter.

Daarom zet de VLOK zoveel mogelijk in op het bereiken van een onderlinge oplossing. De VLOK probeert op verzoek van partijen te bemiddelen. Maar ook DAS Rechtsbijstand, waarop VLOK-leden kunnen terugvallen, probeert eerst te kijken of partijen het alsnog eens kunnen worden over hun geschil. Mocht ook dat niet lukken, dan komt de zaak in behandeling bij de Geschillencommissie. Bij die procedure kan een deskundige van de Geschillencommissie tijdens zijn bezoek aan de klant eventueel ook nog een poging doen tot bemiddeling. Ten slotte vraagt de commissie zelf ter zitting of de partijen zeker weten dat ze er niet zelf uit kunnen of willen komen. In het onderstaande geval hadden beide partijen succes.

Zoals uit de uitspraak van de Geschillencommissie blijkt, kun je als

ondernemer ook nog iets terugverdienen. Want in deze zaak liep de ondernemer kans om voor een deel in het ongelijk gesteld te worden. En daarmee zou hij een bijdrage in de behandelingskosten van 350 euro verschuldigd zijn. De Geschillencommissie overwoog: “Tijdens de mondelinge behandeling hebben partijen alsnog overeenstemming bereikt over de wijze waarop het geschil opgelost zal worden. Dit betekent dat de Commissie niet toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van het geschil. Volstaan wordt met het hierna vastleggen van de tussen partijen tot stand gekomen schikking. Partijen hebben daarom verzocht.

Nu ter zitting alsnog een vergelijk is getroffen, is de ondernemer geen behandelingskosten verschuldigd.”

*(Uitspraak in dossiernummer: 68677 op 30 november 2012)*

### 2. Geen herstel, hoewel het werk niet goed is.

In de volgende uitspraak blijkt dat de Geschillencommissie een nauwgezette afweging maakt van alle omstandigheden. De ondernemer had ten onrechte geen loodslabben aangebracht, maar om die te kunnen aanbrengen had de consument in elk geval een meerwerkopdracht moeten verstrekken. De Commissie is van oordeel “dat thans bij wijze van nakoming/herstel niet meer van de ondernemer kan worden gevergd dat hij alsnog loodslabben aanbrengt onder het kozijnwerk. Dit allereerst omdat de commissie van oordeel is dat het alsnog aanbrengen van de loodslab, zoals dat bouwtechnisch hoort, alleen kan geschieden na verwijdering van de kozijnen. Tot die zeer ingrijpende aanpak zal de Commissie niet beslissen omdat die aanpak niet in verhouding staat tot de geringe ernst van

de tekortkoming. Daarbij komt dat de huidige technische uitvoering voldoende deugdelijk kan worden uitgevoerd.”  
*(Uitspraak in dossiernummer: 65389 op 14 november 2012)*

### 3. Ondernemer reageert niet op klachten

Uiteindelijk wordt het een dure grap als je niet reageert op de klachten van de klant. Het betrof een geval met diverse lekkages na een verbouwing van een badkamer. “De Commissie is allereerst van oordeel dat de ondernemer op juiste wijze in gebreke is gesteld en dat hem daarbij voldoende tijd (drie weken) is gegund om de gebreken te herstellen. Dit ook nu de consument de ondernemer voorafgaand aan die ingebrekestelling langdurig (te weten bijna driekwart jaar) de mogelijkheid heeft gegeven om de afspraak alsnog na te komen, te herstellen en om het werk af te maken. Al die mogelijkheden heeft de ondernemer onbenut gelaten. Niet is de consument daarom te verwijten dat deze de ondernemer na ommekomst van genoemde drie weken niet meer heeft toegelaten in diens woning.” De Geschillencommissie kan dan weinig anders dan de klant een schadevergoeding toekennen. Die wordt gebaseerd op de berekeningen van de deskundige. In feite betaal je dan de uren (en winst) van een collega, die jouw werk gaat overdoen. Je was zeker goedkoper uitgeweest als je het herstelwerk zelf had uitgevoerd. Bovendien was je dan geen tijd kwijt geweest aan de procedure (al gauw een dag), had je het klachtengeld van de consument (50 euro) niet hoeven te vergoeden en was je niet veroordeeld geweest tot betalen van 350 euro behandelingskosten. En tenslotte had je kunnen voorkomen dat de Commissie je “verplicht tot betaling van een aanvullende schadevergoeding van € 500 euro voor overlast, ongemak en bijkomende en onvoorzienbare kosten.”

*(Uitspraak in dossiernummer: 66510 op 14 november 2012)*

### 4. Ondernemer heeft recht om fouten te herstellen

Dit geval is het precies omgekeerd. Hier laat de consument een kennelijk gebrek herstellen. De Geschillencommissie straft “eigenrichting” consequent af. “De ondernemer wijst er terecht op dat de consument hem ten onrechte niet in de gelegenheid heeft gesteld om binnen een redelijke termijn zelf een onderzoek in te stellen en de eventuele gebreken in het door hem uitgevoerde werk weg te laten nemen. De acute problemen door de lekkage waren immers verholpen zodat naar het oordeel van de Commissie er geen sprake was van omstandigheden als bedoeld in artikel 7:759 BW, waardoor dit niet van de consument

kon worden gevergd. Dat de consument door gebeurtenissen in het verleden geen vertrouwen meer had in de ondernemer maakt dat niet anders. Het voorgaande leidt ertoe dat de ondernemer niet gehouden is de gevorderde schade aan de consument te vergoeden.”  
*(Uitspraak in dossiernummer: 67401 op 11 september 2012)*

### 5. Als vakman ben je verantwoordelijk

De volgende uitspraak geeft duidelijk aan hoever jouw garantie als vakman gaat voor de materialen die je levert. De uitspraak is overigens geheel overeenkomstig de wettelijke bescherming die de consument heeft. “De ondernemer is tegenover de consument verantwoordelijk voor het feit dat de door hem geleverde vloer niet geschikt is voor de ondervloer met vloerverwarming in de woning van de consument, ook al heeft hij zelf in dat opzicht geen fout gemaakt. De ondernemer heeft niet betwist dat hij door de consument op de hoogte is gebracht van de aanwezigheid van vloerverwarming voordat hij het laminaat bij de fabrikant bestelde. Als de fout bij de fabrikant ligt, dan is de ondernemer daarvoor jegens de consument als zijnde contractspartij aansprakelijk.”  
*(Uitspraak in dossiernummer: 69736 op 9 oktober 2012)* Als ondernemer kun je in dit geval alleen verhaal halen bij de fabrikant. Maar dat zal in de praktijk niet altijd meevallen.

### 6. Slordig werk door vorige eigenaar goedgekeurd

Een consument kan een geschil aanhangig maken over werk dat een klussenbedrijf heeft gedaan in opdracht van de vorige eigenaar van een woning. Maar hij is dan wel gebonden aan het gedrag van die bewoner. “De commissie volgt de deskundige in diens oordeel dat sprake is van zeer slordig en onvakkundig werk. De Commissie stelt echter ook vast dat de oorspronkelijke opdrachtgevers bij oplevering van het werk kennelijk genoeg hebben genomen met de slordige uitvoering van het werk zoals dat op dat moment door de ondernemer was uitgevoerd. Hiermee hebben zij in zoverre hun recht om nadien te klagen over de uitvoering verloren, hetgeen daarmee ook geldt voor de consument als rechtsopvolger van deze opdrachtgevers. Vergoeding van schade ten gevolge van ontbrekend of slordig kit- en voegwerk, zoals door de consument gevorderd, komt mitsdien niet voor vergoeding door de ondernemer in aanmerking.” Overigens stelt de Commissie in hetzelfde tussenadvies vast dat ondeugdelijk uitgevoerd werk wel voor herstel of schadevergoeding in aanmerking komt.  
*(Tussenadvies in dossiernummer: 66549 op 11 september 2012)*

## Aktueel

### Kansen op de huurmarkt

De cijfers bewijzen het: de huurmarkt is in opkomst. Door de al jaren durende crisis kiezen meer mensen voor een huurwoning. Hier liggen dus mogelijkheden. Zeker met de extra zekerheid van de VLOK-nakomingsgarantie die je kunt bieden, kun je je als VLOK-lid de aandacht op je vestigen. Samen met de Woonbond en Milieu Centraal heeft de VLOK daarom enige tijd geleden speciale voorlichtingsbrochures gemaakt.

Versillende VLOK-leden zijn al langer op de huurmarkt actief. Hun ervaringen over de aard van de werkzaamheden en de relatie die zij met huurders als vaste klant hebben opgebouwd, zijn zeer positief. Ook voor de verhuurder is de zekerheid van de VLOK-nakomingsgarantie veel waard. Want hij weet dat als het mis zou gaan met de klus, de huurder de vakman met de nakomingsgarantie bij de les kan houden.

**VLOK ERKEND KLUSSENBEDRIJF**

**VLOK VAKMANSCHAP & ZEKERHEID**

Partners in Vakmanschap en Zekerheid:

**fermacell**

**PCI**  
Voor bouwprofessionals

**FAAY**  
WANDEN/PLAFONDS

**FAKRO**

**VLOK**  
BRANCHEVERENIGING VOOR KLUSSENBEDRIJVEN

Engelandlaan 290  
2711 DZ Zoetermeer  
Postbus 582  
2700 AN Zoetermeer

Tel.: 079 - 343 62 12  
Fax: 079 - 343 62 14  
email: [info@vlok.nl](mailto:info@vlok.nl)  
[www.vlok.nl](http://www.vlok.nl)