

Kamikazeklanten

Een mevrouw vraagt om hulp. Zij heeft een vakman, maar deze werkt volgens haar niet erg mee.

Mevrouw legt uit wat zij wil: door heel het huis een witgrenen vloer. De ondernemer doet er erg moeilijk over, want de vochtigheid van de vloer is volgens hem te hoog. Hij had op verschillende plaatsen metingen verricht.

“Met zo’n apparaatje met twee van die ijzeren pinnetjes?” “Ja, dat klopt.”

En ja, het huis is wel een beetje vochtig, bekent ze. Maar zij heeft een andere vakman even om raad gevraagd en die zei dat met wat vloerplaten het probleem zou kunnen worden opgelost.

Voorzichtig opperen we, dat de Uniforme Legvoorschriften hierover het een en ander vermelden over vocht en dat we in de Algemene Voorwaarden voor Parketvloerenleggersbedrijven – in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis – ook iets hebben vermeld.

En even voorzichtig opperen we het idee, dat de vakman mogelijk de opdracht niet wil uitvoeren, omdat hij dan toch aansprakelijk kan worden gehouden voor het eindresultaat. Daarom vragen we nog even of die andere vakman bereid was eventuele schade te vergoeden als het niet goed zou aflopen. “Nou nee, dat is niet aan de orde geweest.”

Onze ervaring is dat rechters hierin nog wel eens erg streng kunnen zijn voor vakmensen.

Wegschuren

Ook wilden we nog iets meer weten over de gewenste zacht houten witte vloer, ook in ruimtes die intensief gebruikt zullen worden. “Nou, dat was al een gepasseerd station. Ik wil overal in het huis wit grenen op de vloer.” En ja, de vakman had het afgeraden.

“Wat is nu precies uw probleem, mevrouw?” Het bleek dat de vakman een flink bedrag extra wilde hebben voor het wegschuren van lijmplekken op de ondervloer. Nu brak onze klomp! De vakman bleek de opdracht toch te hebben aangenomen. We hebben het er toen maar op gehouden, dat de vakman al het mogelijk wilde doen om vochtin-

breng van onderuit tegen te gaan.

Waarop mevrouw het gesprek besloot: “Dank u wel, ik weet nu genoeg.”

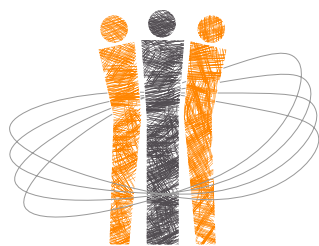
Zandbak

De volgende dag even dit bijzonder gesprek evalueren. We hebben enkele belangrijke dingen niet kunnen bespreken. Waarom is er niet eerst gekeken naar het aanpakken van de vochtproblematiek in de woning door bijvoorbeeld de kruipruimte aan te pakken en de muren? En door eens goed naar de ventilatie te kijken?

En als de kinderen op een hete dag in de zandbak hebben gespeeld, is het dan voldoende als ze hun schoentjes uitdoen? Met alle korreltjes in de sokjes rond de kleffe voetjes?

Tja, maar mevrouw wist genoeg.

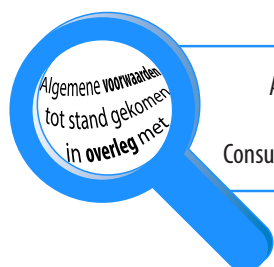
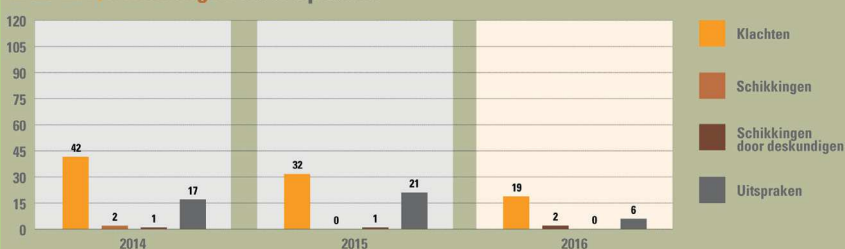
www.vlok.nl



de geschillencommissie

Ook afgelopen jaar is het aantal klachten bij de Geschillencommissie Klussenbedrijven in Den Haag verder terug gelopen. Deze tendens is al in 2012 ingezet. Ondernemers dienen wel alert te zijn. Door de toenemende vraag naar klassendiensten neemt de werkdruk duidelijk toe. Onder alle omstandigheden is het belangrijk dat ondernemer en klant goed blijven communiceren, ook als het even tegenzit.

klachten, schikkingen en uitspraken



Algemene voorwaarden tot stand gekomen in overleg met Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis

Overlegkader SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg

 **VAKGROEP
INTERIEURBOUW**