

Opdracht gegeven of niet?

Het komt regelmatig voor dat een discussie ontstaat tussen de opdrachtgever en de werf/reparateur over de hoogte van de factuur. Er is misschien ooit een bedrag afgesproken voor een refit, maar vervolgens is er meerwerk uitgevoerd, komt de opdrachtgever beduidend duurder uit en weigert te betalen. Of een klant denkt vrijblijvend met de reparateur te hebben gebabbeld over een klacht en vraagt 'om er eens naar te kijken', waarna de betaling van de reparatie wordt geweigerd omdat de klant in zijn overtuiging nooit opdracht heeft gegeven.

Een voorbeeld:

Yachtservice X krijgt bezoek van meneer Y die klachten constateert aan de motor van zijn vlet en laat die vervolgens onderzoeken. X biedt de motor vervolgens zonder overleg aan bij de importeur. De brandstofinjectoren bleken kapot. De importeur repareert de motor, ook weer zonder overleg en dus zonder kostenopgave, en stuurt hem terug naar Yachtservice X. Die factureert meneer Y met het aan hem in rekening gebrachte werk, vermeerderd met nog wat bijkomende werkzaamheden. In totaal ongeveer 5.000 euro. Meneer Y weigert te betalen, want hij had helemaal geen opdracht gegeven voor reparatie, alleen maar voor onderzoek. Lastig! Er is inderdaad een opdracht noch een opdrachtbevestiging. Ook is er geen offerte met de te verwachten kosten van de reparatie. Yachtservice X valt ook niet veel te verwijten, want die is op zijn beurt ook weer voor voldongen feiten gesteld door de importeur. Y heeft echter zijn vlet wel meegenomen en heeft ook baat bij de reparatie. Immers, de motor functioneert weer. Hij weet ook dat er is gerepareerd.

Compromis na discussie

In de discussie die volgt, stelt Y dat als hij had geweten dat de reparatie zo duur zou uitvallen, hij daarvoor nooit opdracht zou hebben gegeven. Bovendien stelt hij dat de reparatie niet per se noodzakelijk was en ook op een andere manier had gekund. Yachtservice X stelt echter dat de reparaties wel noodzakelijk zijn en bestrijdt ook dat het elders goedkoper had gekund. Hij heeft in de tussentijd ook al wat uren gematigd. Uiteindelijk realiseert Y zich dat hij toch wel voordeel heeft van de reparatie. Dit voordeel becijfert hij op ongeveer de helft van de totale factuur, welk bedrag hij ook betaalt. Een compromis waarbij in ieder geval de reparateur toch nog iets betaald krijgt, hoewel X beduidend meer moet

betalen aan de importeur en dus feitelijk verlies lijdt. Procederen heeft voor hem echter weinig zin, want er is geen bewijs van een opdracht tot reparatie en er is ook geen offerte. De reparateur neemt zijn verlies, onder het motto 'beter een half ei dan een lege dop'.

Klant niet altijd koning

In dit geval gaat het om een relatief klein bedrag en wordt de zaak pragmatisch opgelost. Wanneer er echter een groter belang had gespeeld, had de zaak heel anders kunnen lopen. Immers, wanneer X toch Y had gedagvaard tot betaling dan was naar verwachting Y er met zijn eigen berekening niet zo makkelijk vanaf gekomen. Hij is namelijk wel 'verrijkt' met de reparatie en heeft daarmee X dus 'verarmd'. Bij een dergelijke procedure is de gebruikelijke gang van zaken dat de rechter een deskundige benoemt, die becijfert wat een redelijke prijs is en die moet Y dan toch betalen, ongeacht wat hij er zelf van vindt. Dan had hij het schip maar niet mee moeten nemen.

Meerwerk betwist

Wat wanneer er tussen partijen geen verschil bestaat over een opdrachtverlening tot bijvoorbeeld een refit, maar het werk veel duurder uitvalt? Belangrijk is dat de wet bij aanneming van werk bepaalt dat als de prijs bij het sluiten van de overeenkomst niet is vastgesteld of er alleen maar een richtprijs is bepaald, de opdrachtgever een redelijke prijs is verschuldigd. Er wordt rekening gehouden met de prijzen die de aannemer gewoonlijk vraagt en met eventueel gewekte verwachtingen.

Wanneer er wel een richtprijs is bepaald, mag deze met niet meer dan tien procent worden overschreden, tenzij de aannemer tijdig heeft gewaarschuwd. Ook hier spitst de discussie zich meestal toe op de vraag of dus meer werkzaamheden zijn uitgevoerd of dat bijvoorbeeld het werk veel meer tijd/moeite vraagt dan dat de

werf in eerste instantie heeft becijferd. Als er meer werkzaamheden zijn uitgevoerd of andere materialen worden gebruikt, is vaak de discussie dat de opdrachtgever betwist opdracht hiervoor te hebben gegeven of als verweer voert dat hij niet wist dat die meer werkzaamheden/materialen extra zouden kosten.

Verdere overschrijding

Hoewel de wet in dit geval zowel een opdrachtgever als -nemer gedeeltelijk in bescherming neemt met voornoemde maximering, komt het maar al te vaak voor dat een project nog veel hoger uitvalt qua overschrijding dan genoemde tien procent. Wanneer de werf/reparateur niet kan aantonen dat, hetzij de opdrachtgever opdracht heeft gegeven, dan wel hij niet kan aantonen gewaarschuwd te hebben dat overschrijding van het budget dreigde, loopt hij een groot risico! Er is in een gerechtelijke procedure met een beroep op een deskundige aangetoond dat het toch redelijk was dat een werf een compensatie kreeg voor het feit dat een schip met een veel hogere waarde werd afgeleverd dan volgens de oorspronkelijke offerte, maar daar was wel een jarenlange kostbare procedure voor nodig.

Strakke discipline

Praktische oplossing om escalaties te voorkomen is het hanteren van een strakke discipline in het documenteren van alle werkzaamheden die afwijken van de oorspronkelijke offerte/overeenkomst. Natuurlijk is het een en ander niet altijd even praktisch, maar wanneer bijvoorbeeld aan het einde van een werkdag door uitvoerders wordt aangegeven, wat er is gedaan in afwijking van wat er is overeengekomen en dit ook, al is het maar per mail, aan de opdrachtgever wordt bevestigd met de financiële consequenties, bestaat er weinig tot geen risico dat de inspanningen niet worden betaald.

Goed om te bedenken dat een mondelinge overeenkomst/opdracht net zo geldig is als een schriftelijke, maar dan moet er wel bewijs zijn dat hij is gegeven, wat in de praktijk alleen maar kan door getuigen of zo snel mogelijk een mondelinge opdracht te bevestigen aan de opdrachtgever, bijvoorbeeld per mail.