

Schadevergoeding door slecht werk aan badkamer onderaannemer redelijk

Partijen:

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - kort weergegeven - de renovatie van een badkamer en toiletruimte.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier van 20 april 2022 als volgt verwoord:

“De klacht betreft vrijwel alle onderdelen van de overeenkomst. De renovatie van de toiletruimte is nog niet begonnen. Het badmeubel is nog niet geplaatst. De materialen zijn niet tijdig geleverd. De werkzaamheden zijn niet goed uitgevoerd, niet binnen een redelijke termijn afgerond en niet regelmatig voortgezet. Wettelijke voorschriften zijn niet nageleefd en de geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden moesten worden uitgevoerd, is niet goed gecontroleerd. De door [ondernemer] erkende gebreken zijn: wandtegels van alle wanden lopen niet gelijk, stroompunt zit te laag, koof is niet haaks, vloertegels zijn niet vlak, lekkage in de ruimte onder de badkamer, muur van de douche niet goed afgewerkt, wc loopt door, toilet hangt los, douchekraan zit niet vast, radiator nog niet aangesloten, wandtegels sluiten niet aan op het plafond, kastdeur heeft verkeerde draairichting en het kitwerk is niet compleet.

Tenslotte hebben de vele klachten die zijn ingediend tijdens de uitvoering van de werkzaamheden niet tot een concreet aanbod geleid voor de problemen. De eerste klacht ontstond op 14 december 2021 (materialen zijn niet geleverd) en is direct gemeld. Daarna volgde meerdere klachten over lekkages, verwisselde leidingen en kranen, verkeerd gelegde vloertegels en wandtegels. [Ondernemer] kwam n.a.v. de klacht over de vloertegels kijken op 20-1-2022 en op 3-2-2022 n.a.v. de klacht over de wandtegels. [Ondernemer] wilde echter de oplevering afwachten en dan de uitvoerder aansprakelijk stellen. Aangezien dat geen concrete oplossing is voor de problemen van de klant, zijn de klachten op 24-3-2022 gebundeld naar [ondernemer] verzonden.”

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Op korte termijn deskundig herstel van de gebreken en uitvoering van de overige werkzaamheden. Financiële compensatie voor de onnodige overlast, overschrijding van levertijden en financiële schade.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Ik ben het wel eens met de gang van zaken zoals door [consument] wordt ingebracht.

Ik snap dat herstel van de badkamer moet plaatsvinden echter heb ik niet de kennis wat en hoe precies. Mede daarom heb ik de hulp van een jurist ingeroepen (DAS) echter om te bepalen wat de werkzaamheden/herstel moet zijn heb ik eerst een expertiserapport nodig.

Zodra er meer bekend is (expertiserapport) deel ik dit gelijk mee aan [consument].

Ik wil nog wel inbrengen dat er een werkbare badkamer is echter kwalitatief niet goed aangebracht.

Onderstaand is door mijn jurist opgesteld daar het een complexe situatie is.

Consument heeft [ondernemer] de opdracht gegeven voor het renoveren van haar badkamer. [Ondernemer] heeft voor die opdracht [B] Timmerwerken ingeschakeld. [B] Timmerwerken heeft op zijn beurt [K] ingeschakeld. Helaas zijn de werkzaamheden zoals uitgevoerd door [B] en/of [K] niet naar wens. Zodoende heeft er op 14 juni jl. een deskundigenonderzoek plaatsgevonden. [Ondernemer] is nog in afwachten van het deskundigenrapport. Naar aanleiding daarvan zal [ondernemer] [B] en/of [K] sommeren de door de deskundige aangehaalde punten te herstellen. Wanneer dat niet gebeurt zal [ondernemer] een derde de opdracht geven het werk te herstellen en de kosten daarvan op [B] en/of [K] verhalen.

[Ondernemer] stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat de badkamer zo spoedig mogelijk in orde gemaakt wordt. [Ondernemer] is daarbij helaas wel afhankelijk van een paar factoren zoals het deskundigenrapport en de wil van [B] en/of [K] om het werk te herstellen. Doen zij dat niet dan zal [ondernemer] zo spoedig mogelijk een andere aannemer verzoeken om het werk kosteloos te herstellen.”

Overwegingen en beoordeling

1. De ondernemer heeft onderzoek laten verrichten door de heer B. Sparidaens van Jabjo Advies & Expertise (hierna: Jabjo). In het rapport van Jabjo van 4 juli 2022 is onder meer het volgende te lezen.

“De badkamer is onderzocht op o.a. vlakheid, afschot, kwaliteit van het tegelwerk, algehele afwerking en montagewijze van de toegepaste materialen. Bij deze controle kwamen de volgende gebreken aan het licht:

- Vloertegels liggen niet netjes en de gehele vloer heeft een bolling van meer dan 5 mm tot 1 cm op een meetafstand van 2 meter. Hier is 3 mm toegestaan.
 - De vloerverwarming werkt niet naar behoren, de matten zijn te ver uit elkaar geplaatst (laten zien d.m.v. een foto na het plaatsen).
 - De wandtegels sluiten niet op elkaar aan. De voegen verspringen op punten 5 mm.
 - De wandtegels sluiten niet aan op het plafond, hier is een tussenruimte aanwezig van 1,5 mm.
 - De tegels rondom het raamkozijn verspringen, waardoor een hoekstrip niet mooi te plaatsen is.
 - De tegels op de kop douchewand verspringen t.o.v. de tegels aan de andere zijde van de scheidingswand. Hierdoor is aansluiten op de kopse kant onmogelijk.
 - Enkele tegels in de douche klinken hol.
 - Onder de mengkraan is een verhoogd vochtgehalte gemeten (+/- 80 digits). Tevens drupt deze nog wel eens volgens mevrouw van den Heuvel. Dit indiceert op een nog reeds aanwezige (kleine) lekkage.
 - Er ontbreekt tegelwerk onder het toilet en op de ombouw van het toilet aan de onderzijde. Als de vloer nat wordt zal dit resulteren in lekkages. Dit is kan waarschijnlijk ook een van de bronnen van de lekkage zijn beneden in de toiletruimte.
 - De douchedeur hangt los.
 - Er is een ongewenst open stroompunt aanwezig zonder functie boven het badkamermeubel.
 - Recht boven de wastafel is een stopcontact gemaakt, dit is niet toegestaan. Deze is tevens aanwezig in het medicijnkastje dus ook overbodig.
 - Het zitje in de douche heeft een scherpe rand, en het afschot loopt de verkeerde kant op.
 - De rechter kast hangt op zijn kop
 - Enkele zaken zijn nog niet afgewerkt zoals voegwerk, dorpels, enkele tegels bij het raam, kitwerk en een vensterbank. Hier is men niet meer aan toe gekomen.
 - Het plafond in de toiletruimte is weg door de lekkage, echter valt dit onder de nog te verrichte renovatiewerkzaamheden.
-
- Ook is er nevenschade ontstaan bij de buurvrouw. Deze schade omvat;
 - Vocht doorslag in de wand en het plafond
 - Schimmel vlekken op de wand en het plafond
 - Beschadigde plafondafwerking De wand en het plafond zijn gemeten op vocht en deze zijn inmiddels droog.

[...]

Alle gebreken hebben betrekking op de montage. Dit voldoet niet aan deugdelijk werk.

[...]

De gehele badkamer moet kortgezegd opnieuw gemonteerd worden.

[...]

Onderstaand overzicht geeft een schatting van de te verwachten herstellkosten weer. Voor de daadwerkelijke herstellkosten dienen offertes bij de uitvoerende partijen opgevraagd te worden. Deze bedragen zijn inclusief bijbehorend materiaal en btw.

- Verwijderen meubels, sanitair en tegelwerk	€ 880,00
- Afvoerkosten puin (2 m3)	€ 265,00
- Nieuw tegelwerk (volgens verstrekte informatie)	€ 1.800,64
- Montage badkamer en toiletruimte (volgens prijsopgave Grando)	€ 8.470,00
Totaal incl. btw	€ 11.415,64

[...]

Er zijn veel fouten gemaakt verspreid in het tegelwerk en achterliggende elementen. Bijvoorbeeld het verkeerd inmeten van de toiletombouw, het douche zitje dat niet voldoende afschot heeft, een lekkage aan de douchekraan, grote afwijkingen in vlakheid en niet aansluitend tegelverband. Dit alles zorgt er voor dat plaatselijk herstel niet meer tot een mooi resultaat zal leiden. Het tegelwerk in zijn geheel moet dan ook opnieuw worden uitgevoerd. Daarmee kunnen ook de overige gebreken hersteld worden zoals de loshangende douchedeur, vermoedelijke lekkages herstellen en het badkamermeubel goed monteren. Dit komt de algehele afwerking ten goede.”

2. De consument heeft vervolgens een kostenraming laten opstellen door Lendert Coppens Service & Onderhoud B.V. (hierna: Coppens). Daarin wordt voor de herstellwerkzaamheden een totaalbedrag van € 26.183,23 (inclusief btw) begroot. De consument heeft naar aanleiding van die raming verzocht om een vergoeding van € 30.385,71 (inclusief btw). Dit bedrag bestaat uit de kostenraming van Coppens, vermeerderd met een post van 15% voor onvoorziene kosten (risico's prijsstijgingen, schade bij (de)montage sanitair), € 25,- in verband met vullen verwarmingsketel, alsmede de kosten van de juridische procedure. Als toelichting heeft de consument nog het volgende geschreven:

“We vinden dit een redelijke vergoeding omdat:

- *we zo veel mogelijk materialen hergebruiken zoals de douchewand, badkamer meubel, thermostat en de rooster van de afvoer, en daarmee de kosten verlagen;*
- *we nu zelf het risico lopen op de verwachte prijsverhogingen in 2022 en 2023;*
- *we accepteren dat de opdracht pas in 2023 kan worden uitgevoerd;*
- *we hiermee een onredelijke vertraging in de opleverdatum accepteren;*
- *we nu zelf het risico lopen dat het vinden van onderaannemers lastig wordt;*
- *we nu zelf het risico lopen op schade bij demontage en montage van het sanitair;*
- *we na betaling afzien van garanties van [ondernemer] op de geleverde materialen;*
- *we na betaling afzien van verdere claims zoals op basis van het niet voldoen aan de CBW voorwaarden door [ondernemer].”*

Daarnaast heeft de consument verzocht om € 540,- aan de buurvrouw te vergoeden in verband met de schade die bij haar is veroorzaakt.

3. De geschilbehandelaar heeft via het digitale geschillensysteem aan de ondernemer bericht dat hij tot 29 september 2022 gelegenheid krijgt om hierop te reageren.
4. De ondernemer heeft vervolgens geschreven, voor zover hier van belang, dat de kostenraming van de zijde van de consument buiten proporties is en dat hij zelf een offerte wil laten opstellen door een andere partij.
5. De bindend adviseur heeft de ondernemer er op 25 september 2022 via het digitale geschillensysteem aan herinnerd dat hij tot uiterlijk 29 september 2022 kan reageren en dat hij, als die termijn te krap is, om uitstel kan verzoeken.
6. De ondernemer heeft geen nadere reactie gegeven en heeft evenmin om uitstel verzocht.

7. De bindend adviseur begrijpt de laatste berichten aldus dat de consument niet langer herstel wenst, maar dat zij in plaats daarvan een schadevergoeding vraagt. Beoordeeld dient te worden of aan de voorwaarden voor het toekennen van schadevergoeding is voldaan en, zo ja, wat de hoogte van die vergoeding dient te zijn.
8. De consument heeft aangevoerd dat de ondernemer op vele punten is tekortgeschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de overeenkomst. De ondernemer heeft dit in wezen erkend. Bovendien heeft ook de door de ondernemer ingeschakelde expert (Jabjo) onderschreven dat sprake is van een groot aantal tekortkomingen. Dit wordt dan ook als vaststaand aangenomen.
9. Bovendien volgt uit de overgelegde correspondentie dat de consument herhaaldelijk heeft geklaagd en dat de ondernemer voldoende gelegenheid heeft gekregen om de gebreken te herstellen. Dit heeft echter niet het gewenste resultaat gehad.
10. Uit het voorgaande volgt dat aan de voorwaarden voor het toekennen van schadevergoeding is voldaan.
11. Vervolgens moet worden gezien welke bedrag de consument vergoed dient te krijgen. Van belang is dat Jabjo heeft geconcludeerd dat de gehele badkamer opnieuw moet worden gemonteerd en dat partijen dit niet hebben bestreden. Dit wordt dan ook als vaststaand aangenomen.
12. Jabjo heeft in dit verband een totaalbedrag van € 11.415,64 genoemd.
13. De consument heeft aangevoerd dat een totaalbedrag van € 30.385,71 moet worden vergoed, onder verwijzing naar de raming van Coppens.
14. De bindend adviseur overweegt dat niet tot een exacte vaststelling van de schade kan worden gekomen. Daarom zal de schade naar redelijk en billijkheid worden geschat (artikel 13 lid 1 Reglement Geschillenregeling Wonen).
15. Het door de consument gestelde schadebedrag is naar het oordeel van de bindend adviseur te hoog. De bindend adviseur ziet onvoldoende aanleiding om 15% aan onvoorziene kosten toe te wijzen en ook voor de vergoeding van juridische kosten is ingevolge artikel 16 van het Reglement Geschillenregeling Wonen geen ruimte.
16. Aan de andere kant lijken de door Jabjo geschatte kosten aan de lage kant te zijn. Jabjo heeft bij dit bedrag zelf ook de kanttekening geplaatst dat het slechts een schatting betreft en dat voor de daadwerkelijke herstelkosten offertes moeten worden opgevraagd. De bindend adviseur overweegt voorts dat de raming van Coppens goed is uitgewerkt. Bovendien heeft de ondernemer deze raming slechts in zeer algemene bewoordingen bestreden, zonder concreet en gemotiveerd aan te geven op welke punten de raming niet zou kloppen. De bindend adviseur ziet in deze omstandigheden aanleiding bij de schatting van de schade meer in de richting van de raming van Coppens te komen.
17. Er staat een bedrag van € 16.954,83 in depot. Dit bedrag wordt uitgekeerd aan de consument. Verder dient de ondernemer dan nog een bedrag van € 8.000,00 aan de consument te vergoeden. Daarmee is de consument voldoende gecompenseerd voor alle schade en al het nadeel. Partijen hebben vervolgens geen verplichtingen meer jegens elkaar uit hoofde van de overeenkomst.
18. Voor zover de consument heeft gevraagd om ook een schadevergoeding aan haar buurvrouw toe te kennen, kan dit niet worden toegewezen. De buurvrouw van de consument is geen partij in deze procedure. Niet is gebleken dat de mogelijke vordering van de buurvrouw op enige wijze is overgegaan op de consument, of dat de consument anderszins gerechtigd zou zijn de vordering namens de buurvrouw in te stellen.
19. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer € 175,00 aan de consument te vergoeden wegens de kosten van behandeling van dit geschil.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
 - ✓ € 8.000,00 wegens vergoeding van schade;
 - ✓ € 175,00 wegens kosten behandeling geschil.
- Het depotbedrag van € 16.954,83 wordt aan de consument uitgekeerd.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 oktober 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur