

## **Meerdere klachten badkamer gedeeltelijk terecht**

### **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 de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft – kort weergegeven – de renovatie van een badkamer.

### **Standpunt consument**

De consument heeft de klacht in de bijlage bij het inleidend formulier als volgt verwoord:

- *de miscommunicatie over het inmeten wanneer [onderaannemer] contact opneemt voor het inmeten van de badkamer (vanaf september/oktober hebben wij er 2-3 keer om moeten vragen bij [medewerker]). Uiteindelijk kregen wij pas eind december te horen wanneer de badkamer werd ingemeten.*
- *de planning van de start van de verbouwing. Wij kwamen er pas eind december via [onderaannemer] achter dat het helemaal niet week 4, de oorspronkelijk afgesproken week, zou worden.*
- *het gebrek aan communicatie en niet terugbellen door meerdere personen, waardoor wij steeds zelf contact op moeten nemen. Als jullie het te druk hebben communiceer dat dan.*
- *de gewijzigde order voor de montage die wij tot op heden nog steeds niet hebben ontvangen. De mail van 29 maart bevat nog steeds de oude opdrachtbevestiging! De opgave van [onderaannemer] is ruim € 11.000 terwijl jullie opdrachtbevestiging € 10.200 bedraagt.*
- *het niet overleggen met ons over de gewenste houtplank voor het wastafelmeubel die alsnog boven water kwam. [medewerker] vulde in en communiceert met de leverancier dat hij ons er niet over ging bellen. Had dat wel gedaan. Dan hadden we nu onze 1e keuze gehad. Kortom: vul niet in voor ons als klant. Wij moesten ook weer opnieuw naar [vestigingsplaats] voor het uitzoeken van een andere houtsoort. Dit was dan ook niet nodig geweest.*
- *[medewerker] legde steeds de bal bij [onderaannemer] neer. We doen zaken met [ondernemer] dus wij gaan ervanuit dat [ondernemer] het regelt. Wij betalen ook om te ontzorgen. [onderaannemer] was ook niet op de hoogte van enkele zaken die [ondernemer] had geregeld.*
- *de hoeveelheid tijd die wij kwijt zijn om elke keer met [ondernemer] af te stemmen omdat er iets niet klopt of onduidelijk is.*
- *[Ondernemer] heeft niet de pebbles geleverd maar zwart-witte hoogglans tegeltjes. Hierdoor kon [onderaannemer] niet verder met het betegelen van de badkamer. [Medewerkster] vroeg ons op basis van een plaatje per app een andere pebble te kiezen. Alleen dit al voorstellen is al ongepast. Een tegel wil je zien. Uiteindelijk hebben wij geregeld dat wij bij de groothandel in Rijen konden kijken. Waar was [medewerkster] in dit verhaal. Waarom moesten wij dit als klant zelf regelen? Helaas bleek die maandag erop (we waren vrijdag in Rijen geweest) dat die pebbles niet geschikt waren. [Medewerkster] hadden we die vrijdag aan de lijn en zij zou ze bestellen. Hoe kan het dat [medewerkster] niets heeft gezegd over het type pebble dat niet kan in het ontwerp? Als badkamerspecialist hoort [ondernemer] dat ook te weten en ons op voorhand al aan te geven dat een bepaalde type pebble geen optie zou zijn.*
- *uiteindelijk hebben wij zelf op het internet gezocht en stad en land afgebeld voor pebbles die wel konden en met de juiste kleurstelling. Daarvoor zijn we naar Roosendaal, Tilburg en Zeewolde gereden. Uiteindelijk heeft [consument] pebbles opgehaald in Barendrecht. Inmiddels waren we twee weken verder. Pas later hoorden we van jou in een mail (na een mail met een klacht van ons) dat jullie de originele pebbles gewoon in bestelling hadden. Ook [onderaannemer] wist dit niet. Hoe kan dit? Als we dit hadden geweten had het ons enorm veel tijd, geld en benzine en frustratie gebeurd. Ook in de tijd van de melding dat we zwart-witte hoogglans tegels hadden en geen pebbles, was er totaal geen communicatie vanuit*

*[ondernemer]. Sterker nog, [medewerkster] vroeg doodleuk of wij dan maar de tegels in de kofferbak wilden gooien als wij iets hadden gevonden.*

- *nadat [onderaannemer], na drie weken stilstand (waarvan een week extra vertraging door ziekte van [onderaannemer], twee dagen bezig was, vertelde hij ons dat de pebbles pas na 3 á 4 weken verder behandeld kunnen worden (onder andere het impregneren). Dit is ons door [ondernemer] nooit verteld. Ook niet bij de oorspronkelijke pebbles die [medewerker] ons heeft verkocht. Anders hadden wij wellicht een andere keuze gemaakt vanwege de langere doorlooptijd qua verbouwing.*

*Of hadden we, toen de pebbles er niet bleken te zijn en wel de zwart-witte tegels, een andere tegel gekozen als iemand ons toen had verteld dat we na het leveren van de pebbles nog eens moesten rekenen op minimaal drie extra weken.*

- *[onderaannemer] kan nu niet verder met de vloertegels omdat er te weinig tegels zijn. De tegels waren op en voor de vloer moesten er opnieuw tegels worden besteld. Ook een grove fout bij de initiële berekening. Dit veroorzaakt ook weer vertraging.*
- *[onderaannemer] heeft ons als coulance voor de vertraging, de mobiele douchecabine gratis verstrekt. [Medewerker] gaf aan dat dit voor rekening van [ondernemer] was, maar dat was niet het geval. [onderaannemer] wist hier ook niet van en heeft de cabine voor zijn rekening bij ons geïnstalleerd. [Ondernemer] heeft hier geen deel aan gehad en dus hierover gelogen. Tot op heden hebben wij hier geen ander passend voorstel voor ontvangen.*
- *Een aantal onderdelen van de factuur hebben wij online nog gecontroleerd. Zoals de radiator, op de factuur € 1.193,26. Deze vonden wij op diverse sites voor ongeveer € 800 tot € 850. [Ondernemer] claimt in haar externe communicatie dat het totaalplaatje een eerlijke prijs is. Misschien was dat het geval geweest als jullie ons ontzorgd hadden. Wij hebben integendeel:
  - veel zelf moeten doen zoals de pebbles zelf regelen in onze eigen vakantiedagen. Eén van ons is ook zzp'er er dus derving van inkomsten. Nog los van de benzinekosten.
  - zelf steeds contact op moeten nemen met [ondernemer]
  - zelf veel moeten regelen met [onderaannemer] terwijl [ondernemer] de tussenpersoon is. [onderaannemer] was ook van diverse zaken niet op de hoogte.*

### **Onrust, rommel, frustratie, geregeld en ongemak**

*Daarnaast zitten we al tijden in de rommel. Doordat alles zo vertraagd is ligt er al acht weken stucloop in ons huis. En het ziet er nog niet naar uit dat we dit de komende week kunnen weghalen. Ook moeten wij maar schuiven met thuiswerken en afspraken omdat [onderaannemer] 'beetje bij beetje' zaken kan afmaken. Een hoop geregeld wat niet nodig was geweest.*

*[...]*

*Toevoeging 16 mei*

### **Verkeerde douchewand**

*Nadat de aannemer ([aannemer]) op woensdag 13 april 'eindelijk' verder kon met de tegels (die door [ondernemer] niet genoeg besteld/geleverd waren), zou hij ons badkamerproject afronden op vrijdag 15 april. Die vrijdag stond de aannemer hier met zijn zoon om 7.00 uur. Dit ivm het opbouwen van de steiger voor ons huis. Dit was nodig om het douchescherm naar boven te krijgen (ging niet via het trappengat). Harrie heeft nog geholpen omdat er een 3e 'man' nodig was. Het douchescherm was uiteraard ingepakt. Na een tijdje moest [consument] even iets checken boven. Het douchescherm was intussen uitgepakt. Helaas bleek het niet het douchescherm te zijn wat wij hadden besteld. Dus [consument] weer bellen met [ondernemer]. Zij gingen bellen met Sealskin. Gelukkig zit Sealskin in Waalwijk dus dat is niet zo heel ver vanaf Goirle. Maar goed: de steiger moest weer opgebouwd worden, het douchescherm weer ingepakt worden, weer naar beneden getakeld worden. De aannemer is naar Waalwijk gereden. Hij heeft het goede douchescherm opgehaald. Intussen was Harrie 'gelukkig' die middag naar huis gekomen i.v.m. goede vrijdag. Dus hij heeft met de aannemer en zijn zoon het verkeerde douchescherm weer naar beneden getakeld via de steiger en de goede weer naar boven. Door deze 'vertraging' op die vrijdag kreeg de aannemer de hele badkamer niet gereed.*

*Dat betekende dat hij nog een keer moest terugkomen (zaterdag 23 april) voor het laatste voegwerk en de afwerking. Kortom; weer thuisblijven daarvoor en weer gruis en stof in huis.*

### **Geen popups bij wastafel**

*Op dezelfde vrijdag als van het douchescherm, 15 april, pakte de aannemer het wastafelmeubel uit. Helaas zaten er geen pop-ups bij. Wij hebben [medewerker] van [ondernemer] weer gebeld. Ja die moesten er standaard bij zitten, aldus [medewerker]. We dachten nog: hoe weet hij dan welke kleur want dat hebben we nooit besproken (alles in onze badkamer is namelijk zwart en verouderd ijzer). Omdat het Pasen was kon hij dinsdag 19 april pas weer bellen, gaf hij aan. Intussen hebben we bij de Karwei een popup gehaald zodat de aannemer tenminste een van de twee afvoeren kon aansluiten. Deze hebben we zelf betaald. Dinsdag 19 april bleek dat er een levertijd van 2-3 maanden zit op het leveren van de pop-ups in verouderd ijzer (tenminste via de leverancier van [ondernemer]). Uiteindelijk hebben we maar gekozen voor gun-metal. Deze heeft [ondernemer] meegegeven aan de aannemer die op 23 april nog een keer terugkwam.*

#### **Geen impregneer voor de pebbles**

*Los van het feit dat er zwart-witte tegeltjes waren geleverd en geen pebbles -> er was geen impregneer geleverd. Dus ook de kleur verdiepende impregneer en cementsluierverwijderaar hebben we zelf aangeschaft.*

#### **Andere kleur douchedrain**

*Toen alles gereed was op 23 april viel ons op dat de 'drain' in het chroom in onze douche lag. Dit terwijl alle andere 'ijzerwaren' in het verouderd ijzer zijn en de afwerking qua stopcontacten, radiator en douchescherm zijn zwart. Daarover mailde ik nogmaals met [medewerker] van [ondernemer]. Hij gaf aan dat de drain alleen maar in het chroom leverbaar is. Althans het soort dat wij hebben. Navraag bij Easydrain zelf, leerde ons dat er geen verouderd ijzer of gun-metal is voor ons type drain maar wel twee varianten zwart. Easydrain zou [ondernemer] hierop aanspreken. Het verbaasde ons dat er geen overzicht is op/coördinatie van de totale uitstraling qua kleurstelling.*

#### **Wachten op creditbedrag**

*Omdat wij zelf de pebbles hebben gekocht zou [ondernemer] nog een creditnota versturen (voor het bedrag dat zij ons in rekening brachten voor 'hun pebbles'). Deze hebben wij ontvangen. Met daarin de toezegging dat wij binnen 14 dagen het geld terugkrijgen. Helaas bleek het bedrag niet juist. Dit hebben wij op 4 april aan [ondernemer] per mail gemeld. Tot op heden hebben wij helaas het creditbedrag nog niet ontvangen.*

#### **Fout in ontwerp**

*Volgens de aannemer had [ondernemer] ons nooit een pebbels-achterwand mogen verkopen. Achterwand als in waar de douchekraan aan gemonteerd wordt. Daarnaast hadden wij in augustus 2021, tijdens het verkoopgesprek met [medewerker], duidelijk besproken wat voor een type handdouche wij wilden. [consument] gaf aan dat ze niet altijd de regendouche wil gebruiken vanwege de haren die dan nat worden. Besproken is dat de aannemer de wandaansluitbocht hoger zou plaatsen (op schouderhoogte) zodat daar de handdouche in kan komen. Helaas bleek dat [ondernemer] een 'rechte' handdouche heeft besteld. Kortom; als je die in de wandaansluitbocht hangt dan komt de straal niet op je schouder/rug maar staat deze in een hoek van 90 graden. Dan gaat deze over het scheidingsmuurtje -> dan is het toilet en de halve badkamer nat. Toen we [medewerkster] van [ondernemer] (bij afwezigheid door ziekte van [medewerker]) spraken over een andere douchekop of glijstang was het moeilijk, moeilijk, moeilijk. Zo'n glijstang konden ze dan wel bestellen maar dat moesten we zelf betalen. Na wat appberichten heen en weer was het aanbod om ons voor de helft van de prijs tegemoet te komen. Alleen deze glijstang in verouderd ijzer was slechts in de maat 90 cm te bestellen (althans bij de leverancier van [ondernemer]). Wij wilden 60 cm hebben. Dat ging niet dus ook deze hebben we zelf gekocht bij een andere leverancier.*

#### **Door de muur heen gebroken**

*Tot overmaat van ramp (dit was aan het begin dus in februari) had de [onderaannemer] ook nog door de muur heen gebroken tijdens het 'afbikken' van de tegels. Dus er zat een gat in een van de muren van een slaapkamer. Dat was een kamer die net gestukt was. Overigens heeft de aannemer dit netjes laten herstellen. Echter zou dat gedaan worden door de stukadoor die hij inhuurde voor het plafond in de badkamer. Omdat alles verhoogd was door fouten van [ondernemer], kwam de stukadoor ook later voor het plafond. En dus ook voor de reparatie van de muur in de slaapkamer. Kortom: ook daar hebben we tijden in de rommel gezeten.*

#### **Foutieve orderbevestiging**

*Omdat wij na de koop nog kozen voor andere kranen bij het wastafelmeubel, een andere radiator en een verlaagd plafond met spotjes moesten de orders aangepast worden. De order van [ondernemer] voor de aanschaf van de meubels moest wijzigen en de order van de*

*aannemer. Deze laatste i.v.m. het meerwerk voor het plafond. Wij hebben diverse keren aan [ondernemer] ([medewerker] en later tijdens zijn ziekteperiode aan [medewerker]) gevraagd om de aangepaste orderbevestiging voor het deel van de aannemer. De aangepaste order voor het deel van de aannemer hebben we tot op heden niet ontvangen.*

### **Zelf nog kisten en verven**

*De aannemer had een stukadoor ingehuurd voor het plafond in de badkamer. Helaas bleek tijdens het proces dat wij 'naderhand' zelf het plafond moesten kisten (rand plafond met tegels aan de muur) en het plafond nog verven. We meenden voor ruim 20.000 euro geheel ontzorgd te worden. Nu moeten we zelf nog klussen om de badkamer af te maken. Kost ons ook weer een paar uur. Plafond kisten, keer voorstrijk aanbrengen, twee keer verven.*

In deze procedure wenst de consument een schadevergoeding voor de vertraging, de uren dat zij met haar partner zelf tegels heeft moeten zoeken, bestellen en ophalen, de gedeerde inkomsten en de overlast gedurende 11 weken.

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

*“Wij hebben de klant de optie aangeboden om de pebbles tegels te annuleren omdat de consument aangaf ze op internet wel eerder te kunnen aanschaffen en onze levertijd was langer. Hiermee is de consument akkoord gegaan en hebben wij een credit gemaakt van € 855,- en overgemaakt aan de consument. De vergoeding die de consument nu vraagt is in onze beleving niet reëel als het gaat om het vergoeden van hun eigen beslissing om de tegels elders aan te schaffen”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Niet in geschil is dat partijen met betrekking tot de zogenoemde pebbles tegels een nadere afspraak hebben gemaakt, die inhield dat de consument deze tegels niet langer van de ondernemer zou betrekken maar bij een derde zou kopen. De bindend adviseur begrijpt het verweer van de ondernemer aldus dat hij betoogt niet gehouden te zijn de kosten te vergoeden die samenhangen met die nadere afspraak.
2. Dit verweer slaagt. Partijen hebben op enig moment afgesproken dat de consument de pebbles tegels bij een derde zou kopen in plaats van bij de ondernemer. Niet is gesteld dat daarbij ook afspraken zijn gemaakt over een vergoeding die de ondernemer verschuldigd zou zijn vanwege de kosten die de consument daarbij eventueel zou moeten maken. Die kosten kunnen dan vervolgens niet bij wijze van schadevergoeding worden gevraagd.
3. Voorts wordt met betrekking tot de pebbles tegels overwogen dat de consument naar aanleiding van het reactieformulier heeft bevestigd dat de ondernemer inmiddels een creditnota van € 855,00 heeft opgemaakt. De bindend adviseur gaat ervan uit dat dit thans financieel is afgewikkeld tussen partijen. Voor zover dat niet het geval is, dient dat uiteraard alsnog te gebeuren.
4. De bindend adviseur constateert dat de ondernemer voor het overige, ondanks de uitvoerige stellingen van de zijde van de consument, geen verweer heeft gevoerd. Dat betekent dat alle overige feitelijke stellingen van de consument niet zijn weersproken en dat de aldus gestelde feiten daarmee in deze procedure als vaststaand moeten worden aangenomen.
5. De bindend adviseur begrijpt uit die stellingen van de consument dat gedurende het project onder meer sprake is geweest van een lastige communicatie tussen partijen, van bepaalde fouten aan de zijde van de ondernemer en van vertraging.
6. In deze procedure vraagt de consument een schadevergoeding. Niet alle door de consument genoemde punten leiden echter het aannemen van schade. Dat bijvoorbeeld de communicatie tussen partijen vaak moeizaam verliep heeft ongetwijfeld tot ergernis geleid, maar niet noodzakelijkerwijs ook tot schade. Bovendien heeft de consument wat betreft de onderscheiden onderdelen van de klacht niet toegelicht of aan alle wettelijke voorwaarden voor het toekennen van schadevergoeding is voldaan. Evenmin is onderbouwd en geconcretiseerd wat de omvang van de schade zou zijn.

7. Dit alles neemt niet weg dat de onweersproken stellingen van de consument rechtvaardigen dat zij een compensatie wegens ondervonden nadeel ontvangt. Die compensatie wordt naar redelijkheid en billijkheid (artikel 13 lid 1 Reglement geschillenregeling wonen) bepaald op € 400,00.
8. De klacht is gedeeltelijk gegrond.
9. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook een groot deel van de kosten van behandeling aan de consument te vergoeden, te weten tot een bedrag van € 150,00.

### **Beslissing**

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
  - ✓ € 400,00 wegens ondervonden nadeel;
  - ✓ € 150,00 wegens de kosten van behandeling van dit geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 september 2022,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur