

## **Partijen oneens over wat precies is overeengekomen bij koop douche**

### **Partijen:**

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door [gemachtigde rechtsbijstand].

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 deskundigenonderzoek plaatsgevonden.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

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

De overeenkomst betreft de levering en plaatsing van een douchecabine, tegen betaling van € 8.000,00. Hiervan is € 6.000,00 betaald en € 2.000,00 bij de Stichting in depot gestort.

### **Standpunt consument**

De (gemachtigde van de) consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

*“Op 10 november 2021 heeft verweerder een douche geplaatst in de badkamer van mijn cliënt. De douche werd echter niet geplaatst in overeenstemming met de tekening die mijn cliënt had ontvangen van de medewerker van verweerder, de heer [medewerker] (zie bijlage). De wandpanelen staan op de tekening tot aan het plafond van de badkamer getekend, maar in de badkamer van mijn cliënt reiken ze een stuk lager. Dit ziet er niet goed afgewerkt uit. Wandpanelen staan op de tekening tot aan het plafond van de badkamer getekend, maar in de badkamer van cliënt reiken ze een stuk lager. De gehele verbouwing zou met lange panelen (2.10m) worden uitgevoerd. Ondernemer heeft echter geen panelen van 2.10 m geplaatst maar veel te korte. Zie verder mijn e-mail aan verweerder van 29-11-2021. Daarin staat het geschil uitgebreid omschreven.”*

In genoemde e-mail van 29 november 2021 (ingebrekestelling) is de klacht verder toegelicht. De inhoud van de e-mail zal hierna bij de beoordeling verder aan de orde komen.

De vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is in het inleidend formulier als volgt beantwoord:

*“Financiële genoegdoening. Een vermindering van de koopsom met € 2.000,00 en anders alsnog volledige plaatsing van de overeengekomen panelen van 2,10 meter.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Op 7-06-2021 heeft er bij client thuis een adviesgesprek plaatsgevonden voor een verandering van een bad en douche naar een inloopdouche.*

*Tijdens dit gesprek zijn er meerdere opties besproken. Onder andere is er een prijs neergelegd voor een opstelling waarbij de panelen tot het plafond zouden lopen. Deze opstelling zou meer dan €10.000,- gekost hebben.*

*Echter was dit voor client te kostbaar waarna de tekening is aangepast naar een opstelling met lage panelen. Deze bijgevoegd door ons in dit dossier.*

*Ondanks dat er op deze tekening zowel een hoge als lage opstelling door elkaar heen zijn getekend is er wel duidelijk aangegeven dat de hoogte van de panelen 80cm zullen zijn.*

*Daarnaast is de overeenkomst in deze leidend. Op deze overeenkomst met nummer ZWA01360 wordt nogmaals duidelijk gesproken over horizontaal geplaatste panelen.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De consument stelt dat de ondernemer de gemaakte afspraken niet is nagekomen. De ondernemer betwist dat. Het geschil gaat in de kern om de vraag wat partijen met elkaar zijn overeengekomen.
2. In het inleidend formulier heeft de consument verwezen naar zijn e-mailbericht aan de ondernemer van 29 november 2021. In dat e-mailbericht stelt de consument dat de wanden ongeveer 10 cm boven de glaswand dienen uit te komen. Ter onderbouwing verwijst hij naar de offerte, de tekening en de brochure.
3. De ondernemer heeft de door de consument gestelde afspraken betwist. De ondernemer voert aan dat is afgesproken dat de panelen 80 cm zullen zijn. Hij verwijst naar een (andere) tekening en de overeenkomst.
4. De bindend adviseur stelt vast dat beide partijen een andere tekening hebben ingebracht. Geen van beide exemplaren is voor akkoord ondertekend. Voor de bindend adviseur is daarom niet vast te stellen of partijen het uiteindelijk eens zijn geworden dat conform één van deze beide tekeningen zou worden uitgevoerd en, zo ja, welke tekening dat dan is.
5. Aan de brochure waar de consument op heeft gewezen kan niet de door hem voorgestane betekenis worden toegekend, omdat niet vaststaat dat partijen de daarin opgenomen opstelling zijn overeengekomen.
6. Dan resteert nog de offerte/overeenkomst van 7 juni 2021. Dit document is door partijen ondertekend en de echtheid van dit document staat tussen partijen niet ter discussie. De ondernemer wijst er terecht op (zie de e-mail van 22 november 2021) dat in de overeenkomst lage panelen (80 cm) worden vermeld. Weliswaar heeft de consument in reactie daarop in de e-mail van 29 november 2021 aangevoerd dat dit panelen zijn die nodig waren voor het deel naast de hoge panelen, maar dan blijft nog altijd onduidelijk uit welke passages van de overeenkomst volgens de consument zou moeten blijken dat er hoge panelen zouden worden geleverd en gemonteerd. De consument heeft niet toegelicht waar in de overeenkomst staat vermeld dat er panelen worden geleverd en gemonteerd die 10 cm boven de glaswand uitkomen. Ook overigens heeft de consument, mede gelet op randnummers 4 en 5, dit onvoldoende onderbouwd. Dat tussen partijen dergelijke hoge panelen zouden zijn overeengekomen, is dan ook onvoldoende gebleken.
7. De klacht is ongegrond.
8. Het bedrag dat in depot is gestort, wordt aan de ondernemer overgemaakt.
9. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- Het depotbedrag van € 2.000,00 wordt aan de ondernemer overgemaakt.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 juni 2022,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur