

Ondernemer had onvoldoende afschot douchevloer moeten constateren voor afwerking

### **Verloop van de procedure**

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

Er heeft op 19 januari 2021 een deskundigenonderzoek door deskundige [naam deskundige] (hierna: de deskundige) plaatsgevonden.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het door de deskundige opgestelde rapport.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft op 4 mei 2021 een videoconferentie plaatsgevonden, waaraan de bindend adviseur en de consumenten (bij monde van [naam consument]) hebben deelgenomen.

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

De overeenkomst betreft het afwerken van een badkamer met beton ciré tegen betaling van € 2.760,00 (inclusief btw).

De consumenten zijn niet tevreden met het resultaat. De klacht is voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt.

In mei 2020 heeft de ondernemer de badkamer afgewerkt met beton ciré. Die afwerking deugde echter niet: open plekken bij de profielen, kimbanden die door de afwerking heen kwamen, haren in de lak, opgedroogde lakdruppels. Daarnaast liep het douchegebied niet schuin (genoeg) af naar de drain, waardoor te veel water bleef liggen. De ondernemer heeft geprobeerd de problemen op te lossen, maar dat is niet gelukt.

Recent is er een bobbel ontstaan op de afwerking van de douchevloer. Onder die bobbel zat lucht. De bobbel is gebarsten, waardoor er nu een gat zit waar water in komt.

De consumenten eisen een vergoeding voor de kosten die moeten worden gemaakt om de gebreken door een derde te laten herstellen.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt.

De klacht is ongegrond. Voordat de ondernemer begon met de afsmeerwerkzaamheden heeft een externe partij op meerdere plekken kimband aangebracht, soms met vouwen erin. Daarom bleef op sommige plekken de kimband zichtbaar na afsmeren. Verder had de bestaande constructievloer schuiner moeten aflopen, dat is geen fout van de ondernemer maar van de aannemer. Er is alles aan gedaan om de klus naar tevredenheid op te leveren.

Met betrekking tot de recent ontstane bobbel op de afwerking van de douchevloer, die vervolgens is gebarsten, heeft de ondernemer naar voren gebracht dat die beschadiging er niet spontaan in is gekomen.

### **Deskundigenrapportage**

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, in zijn rapport van 20 januari 2021 het volgende geconcludeerd (met verbetering van kennelijke verschrijvingen):

*“Het afschot van de door derden aangebrachte cementdekvloer in de doucheruimte is onvoldoende en moet 15 mm bedragen. Verder is het een met de hand vervaardigde afwerking welke keurig netjes is aangebracht naar maatstaven van goed en deugdelijk werk. Het ziet er netjes uit en is mooi en vlak aangebracht. Dat er ergens een plooitje KEIM nauwelijks zichtbaar is, doet daar niet aan af. Dat het oppervlak van de douchevloer na afschot-verbetering wat anders aanvoelt dan het oppervlak in de badkamer vormt naar mijn oordeel ook geen tekortkoming. Het ontbreken van voldoende afschot had door aanbieder kunnen en wellicht moeten worden geconstateerd maar vormt op zich geen aan aanbieder verwijtbaar gebrek. Indien dat gebrek in de aan hem ter beschikking gestelde ondergrond wel na uitgevoerd onderzoek zou zijn geconstateerd, dan had het correctiewerk ook niet voor zijn rekening geweest.”*

Voor het herstellen van het afschot begroot de deskundige € 2.750,00 inclusief btw en voor het realiseren van een nieuwe beton ciré vloer begroot hij € 1.750,00 inclusief btw.

### **Overwegingen en beoordeling**

Op 22 april 2021 heeft de bindend adviseur, nadat partijen hun verhinderdata hadden doorgegeven, via het digitale systeem van UitgesprokenZaak te kennen gegeven dat hij de zaak op 4 mei 2021 om 10.30 uur via Teams met partijen wenste te bespreken. De ondernemer heeft vervolgens via ditzelfde digitale systeem laten weten naar welk e-mailadres de uitnodiging voor de videoconferentie mocht worden verzonden. De uitnodiging is naar dat e-mailadres verzonden. Uit het Teams-account van de bindend adviseur blijkt dat de ondernemer de uitnodiging heeft geaccepteerd (en dus ook heeft ontvangen). Desondanks is er van de zijde van de ondernemer niemand verschenen bij de videoconferentie op 4 mei 2021. Evenmin is via het digitale systeem dan wel anderszins een bericht ontvangen van de ondernemer, waaruit blijkt dat hij verhinderd was. De bindend adviseur zal daarom een beslissing nemen op basis van de in het digitale dossier aanwezige documenten en de tijdens de consumenten gegeven toelichting bij de videoconferentie.

De bindend adviseur begrijpt, mede op basis van de tijdens de videoconferentie gegeven toelichting, dat de consumenten een volledige vergoeding wensen van de kosten die zij moeten maken voor het inschakelen van een derde, niet alleen voor de afwerking van de badkamer met beton ciré maar ook voor het realiseren van het afschot.

Overwogen wordt als volgt. Tussen partijen is niet in geschil dat de douche onvoldoende afschot kent. Dit is echter niet (primair) te wijten aan de ondernemer, maar - zo volgt ook uit het rapport van de deskundige - aan de aannemer die deze constructie heeft gerealiseerd. Dat neemt evenwel niet weg dat de ondernemer, als professional die zich bezighoudt met de afwerking van badkamers, dit had moeten zien en de consumenten hiervoor had moeten waarschuwen (artikel 7:754 BW). In plaats daarvan heeft de ondernemer de afwerking over deze foutieve constructie heen aangebracht. Aldus is de ondernemer toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verbintenissen en is hij aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade (artikel 6:74 BW).

Daar komt nog bij dat uit de filmpjes die de consumenten in het digitale dossier hebben gezet, van de ontwikkelingen ná het deskundigenrapport, blijkt dat er een bobbel op de afwerking van de douchevloer is ontstaan die na enige tijd is gebarsten. De ondernemer heeft slechts een zeer summiere schriftelijke reactie gegeven op deze nieuwe ontwikkelingen en heeft nagelaten om zijn visie bij de videoconferentie nader toe te lichten. Gelet hierop wordt het ervoor gehouden, ook gezien het relatief korte tijdsverloop sinds de werkzaamheden en in aanmerking genomen de tijdens de consumenten gegeven toelichting tijdens de videoconferentie, dat deze bobbel en het vervolgens ontstane gat te wijten zijn aan een tekortkoming van de ondernemer.

De ondernemer is dan ook aansprakelijk voor de kosten van het aanbrengen van een nieuwe beton ciré vloer. De consumenten wensen ook de kosten voor het correct realiseren van het afschot vergoed te zien, maar op dat punt ontbreekt causaal verband met de tekortkoming van de ondernemer. Voor zover de consumenten de ondernemer ook aansprakelijk achten voor andere schade ten gevolge van een onjuiste afwerking, worden zij hierin niet gevolgd, omdat het deskundigenrapport daarvoor onvoldoende steun biedt.

Voor zover de ondernemer heeft bedoeld aan te voeren dat hij niet in verzuim is, wordt hij hierin niet gevolgd. Zoals van de zijde van de consumenten ook tijdens de videoconferentie - onweersproken - naar voren is gebracht, heeft de ondernemer meerdere malen de gelegenheid gekregen om de gestelde gebreken te herstellen. Bovendien hebben de consumenten tijdens de videoconferentie - onweersproken - toegelicht dat zij uit de uitlatingen van de ondernemer hebben mogen begrijpen dat hij niet meer van plan was om wederom herstelwerkzaamheden uit te voeren.

De deskundige heeft in zijn rapport de kosten voor het realiseren van een nieuwe beton ciré vloer begroot op € 1.750,00 inclusief btw. Dit bedrag is door partijen niet althans onvoldoende gemotiveerd bestreden, zodat de bindend adviseur hiervan uitgaat. De ondernemer dient dit bedrag te betalen aan de consumenten.

Nu de consumenten deze procedure hebben moeten voeren om hun schade vergoed te krijgen, dient de ondernemer ook de behandelingskosten van deze procedure te vergoeden.

### **Beslissing**

De klacht van de consumenten is gegrond.

**BINDEND ADVIES**  
**Stichting UitgesprokenZaak.nl**



Aan de consumenten komt een vergoeding toe van € 1.750,00.  
De ondernemer vergoedt bovendien de door de consumenten aan de Stichting betaalde  
behandelingskosten ad € 250,00 aan de consumenten.  
Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 5 mei 2021,