

Meeste van lange lijst klachten keuken, badkamer en toilet moet ondernemer oplossen

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.

Er heeft op 12 mei 2023 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 26 juli 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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

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

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop en montage van een keuken, een badkamer en toiletten.

Standpunten partijen

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

“Herstelwerkzaamheden:

- Niet bestelde regendouchesysteem geïnstalleerd. Installeren juiste douchekop, systeem en paneel. Wij hebben tot op heden geen verklaring gekregen van [ondernemer] waarom destijds niet de juiste douchekop, systeem en paneel zijn geleverd en geïnstalleerd. De douchekop blijkt niet eens van het juiste merk (i.e. Grohe) te zijn. Hier zijn wij op gewezen door een medewerker van Grohe en niet vanuit [ondernemer].*
- Vloerverwarming badkamer functionerend maken. Na plaatsing nooit gefunctioneerd.*
- Met spoed open bedrading in de badkamer veilig wegwerken. Tot op heden geen verklaring vanuit [ondernemer] ontvangen hoe deze situatie heeft kunnen ontstaan.*
- Met spoed paneel met draden binnenzijde achter rooster bad veilig afwerken.*
- Handkraan bad conform tekening installeren. De huidige opstelling is niet werkbaar.*
- Het installeren van de afgesproken vriezer zoals in de offerte is opgenomen, namelijk de type GU15DADF0 i.p.v. de nu geïnstalleerde type GI11VADE0. Dat niet de afgesproken type vriezer is geïnstalleerd is niet aan ons medegedeeld, hier zijn wij zelf achter gekomen.*
- Lichtknoppen toiletten beneden vastzetten.*
- Beide kanten binnenzijde deurkozijn kleine toilet afwerken.*
- Onvoldoende doorstroming waterafvoer wasbak kleine toilet verhelpen.*
- Bedieningspaneel alle drie toiletten correct instellen.*
- Accessoires alle drie toiletten vastzetten.*
- Lekkage wasbak toilet boven repareren.*
- Spontaan aanspringen van kraan toilet boven verhelpen.*
- Deur toiletmeubel beneden van beide toiletten rechtzetten.*
- Paneel bad op juiste wijze installeren. Er is nu te weinig ruimte tussen de muur en paneel waardoor de knoppen uit de paneel springen bij het indrukken.*
- Rooster whirlpool motor vervangen door dezelfde rooster als gekozen in de showroom.*
- Wijkende uiteinde kraan badkamer verhelpen.*
- Afstaande kraan badkamer vastzetten.*
- Rode stift markeringen op tegels badkamer verwijderen.*
- Resterende onnauwkeurige kitwerk corrigeren.*
- Beschadigde tegels herstellen.*
- Installeren nieuwe glazen douchedeur met gelijke hoogte als aansluitende douchemuur zoals afgesproken en in de tekening vastgelegd.*

Facturatie:

Op de ontvangen offertes staat niet de prijs van de materialen en de manier waarop de prijs voor de uit te voeren werkzaamheden wordt berekend, dit is dus niet conform artikel 4.2 van de CBW-voorwaarden. De specificaties zijn ook niet weergegeven op de facturen. Hieronder volgen de niet uitgevoerde werkzaamheden/geleverde producten die wel opgenomen zijn in de offertes:

- Hoge kast badmeubel.*
- Stucwerk toiletten.*
- Werkblad eiland 10 cm korter.*

- Spoelkast keuken 10 cm korter.
- Vloertegels keuken.
- Spanplafonds 3 toiletten.
- Slopen en afvoeren bestaande keuken.
- Betimmering boven de keukenkasten tot het plafond.
- In de offerte is een Quooker Combi+ opgenomen, terwijl een Combi is gekozen en geplaatst. Wij hebben gevraagd naar de offertes met de prijs van de materialen en de uitgevoerde werkzaamheden. Echter, die hebben wij niet ontvangen van [ondernemer].

Hieronder volgt een opsomming van niet nagekomen mondelinge afspraken:

- Toiletaccessoires van het merk Grohe/Villeroy & Boch zouden worden geplaatst in lijn met de sanitair en niet van een B-merk zoals nu het geval is.
- Handdoekrek in badkamer zou geplaatst worden. Dat is niet gebeurd.
- Er zou een Siemens oven met zelfreinigende functie door pyrolyse geleverd worden, dat is niet gebeurd en daarvoor in de plaats is een goedkopere Siemens oven in de offerte opgenomen"

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

"Dat de bovengenoemde herstelwerkzaamheden uitgevoerd worden binnen de redelijke termijn zoals genoemd in de CBW-voorwaarden. Wij ontvangen graag een verklaring waarom sommige geïnstalleerde producten afwijken van de bestelde producten zonder ons daarover te informeren. Wij willen graag dat ondernemer de mondeling overeengekomen afspraken nakomt. Wij willen het betaalde bedrag voor niet uitgevoerde werkzaamheden terugontvangen. Daarnaast willen wij een schadevergoeding gelijk aan 15% van de totale koopsom (inclusief BTW) om de volgende redenen:

- Overschrijden afgesproken opleverdatum, zie artikel 6.3 en 6.5 van de CBW-voorwaarden.
- Het niet goed en deugdelijk leveren van de producten en uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden, zie artikel 7.1 van de CBW-voorwaarden.
- Het niet regelmatig voortzetten van de werkzaamheden na de start conform artikel 7.6 van de CBW-voorwaarden.
- Geen zorg voor dragen dat het werk wordt verricht door voor dat werk deskundige personen, zie artikel 7.7 van de CBW-voorwaarden. Getuige de vele mankementen en niet juiste installaties die achteraf door derde partijen opgelost worden. Zoals eerder aangekaart is er zelfs open bedrading in de badkamer aanwezig, dit kan levensgevaarlijk zijn.
- Wandtegels badkamer niet goed qua patroon geplaatst, dit in tegenstelling tot wat ons is verteld in de showroom en terug te zien is op de tekeningen.
- De tijdsinvestering en inspanningen van onze kant om telkens de tekortkomingen in kaart te brengen en bij [ondernemer] aan te kaarten (e.g. ontbrekend onderdeel van de Easydrain afvoergoot, in eerste instantie installeren van een onjuiste Quooker kraan, verkeerd plaatsen van het badkamermeubel, het niet goed afkitten van de tegels, het beschadigen van de tegels en de vele bovenstaande nog onopgeloste problemen).
- De tijdsinvestering en inspanningen van onze kant om telkens het repareren van de mankementen te faciliteren en hiervoor vrije uren op te moeten nemen van werk ten koste van onze vrije dagen.
- De schoonmaakkosten telkens na reparaties van de mankementen.
- Na de installatie van de toiletpot in het toilet beneden is er een onverdraaglijke stankgeur ontstaan, onze aannemer heeft toen het probleem geïdentificeerd, de geur werd veroorzaakt door het ontbreken van beluchting. Dit hebben wij aan onze contactpersoon bij [ondernemer], de heer [medewerker], doorgegeven. De heer [medewerker] gaf daarop aan dat de geur niet door de werkzaamheden van [ondernemer] veroorzaakt werd. Uiteindelijk heeft onze aannemer de beluchting gemaakt en dat heeft het probleem verholpen. Echter, dit probleem had door [ondernemer] verholpen moeten worden en daardoor hebben wij extra kosten gemaakt.
- Extra kosten die gemaakt zijn voor het aftimmeren van een buis in de keuken."

De ondernemer heeft verweer gevoerd. Dat verweer wordt hierna, voor zover relevant voor de beoordeling, besproken.

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 12 mei 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2

Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. De verschillende onderdelen van de klacht worden hierna besproken, mede aan de hand van het deskundigenrapport en de reacties daarop van partijen.

Niet bestelde regendouchesysteem geïnstalleerd. Installeren juiste douchekop, systeem en paneel. Wij hebben tot op heden geen verklaring gekregen van [ondernemer] waarom destijds niet de juiste douchekop, systeem en paneel zijn geleverd en geïnstalleerd. De douchekop blijkt niet eens van het juiste merk (i.e. Grohe) te zijn. Hier zijn wij op gewezen door een medewerker van Grohe en niet vanuit [ondernemer].

3. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: “De ondernemer heeft tijdens het deskundigenbezoek en later per mail onderkend dat deze situatie qua installatietechniek niet deugdelijk is uitgevoerd. Hier had een extra gemengde leiding t.b.v. regendouche gerealiseerd moeten worden. De wederpartij heeft aangeboden om deze leiding, na het verwijderen van een aantal wandtegels, alsnog in de muur te frezen, het geheel deugdelijk aan te sluiten, af te werken en opnieuw te tegelen. Als alternatief heeft [ondernemer] aangegeven dat het ook mogelijk is dat de werkzaamheden door een, via de consument ingeschakelde derde, uitgevoerd kunnen worden en dat dit met € 1.200,- gecompenseerd zal worden. Naast deze vergoeding zal [ondernemer] ook vervangende tegels ter beschikking stellen. [...] Naar de mening van de deskundige is het hier aangeboden bedrag reëel als schadebedrag. Duidelijk is dat de ondernemer voor de hier ontstane situatie verantwoordelijk is.”
4. De bindend adviseur draagt de ondernemer op om alsnog tot correcte nakoming over te gaan, conform hetgeen in het deskundigenrapport is vermeld.
5. Indien de ondernemer niet of niet binnen de nader overeengekomen termijnen correct nakomt, maakt de consument aanspraak op een bedrag van € 1.200,00 wegens vervangende schadevergoeding. De bindend adviseur sluit hiermee aan bij het deskundigenrapport. De stelling van de consument dat zijn aannemer de werkzaamheden op een hoger bedrag begroot, is onvoldoende om van het deskundigenrapport af te wijken.
6. De schadevergoeding die de consument vraagt omdat hij tijdens de werkzaamheden 4 dagen in een hotel moet verblijven wordt afgewezen, nu hij onvoldoende heeft onderbouwd dat het noodzakelijk is deze kosten te maken.

Vloerverwarming badkamer functionerend maken. Na plaatsing nooit gefunctioneerd.

7. De bindend adviseur begrijpt uit de reactie van de consument op het deskundigenrapport dat het probleem met de vloerverwarming inmiddels is verholpen. De consument wenst een compensatie omdat hij geruime tijd geen gebruik heeft kunnen maken van de vloerverwarming. De bindend adviseur acht dit op basis van de overgelegde correspondentie aannemelijk en kent een compensatie toe van € 200,00.

Met spoed open bedrading in de badkamer veilig wegwerken. Tot op heden geen verklaring vanuit [ondernemer] ontvangen hoe deze situatie heeft kunnen ontstaan.

8. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: “De ondernemer heeft tijdens het deskundigenbezoek en later per mail onderkend dat deze situatie qua installatietechniek niet deugdelijk is uitgevoerd en dat hij bereid is om op korte termijn een externe elektricien in te schakelen om dit probleem te laten verhelpen.”
9. De bindend adviseur zal, gezien de urgentie van dit aspect, de ondernemer opdragen deze werkzaamheden binnen 2 weken na het bindend advies te (laten) verrichten. Indien de ondernemer dit niet doet, is de consument gerechtigd de werkzaamheden door een derde te laten verrichten en de kosten daarvan te verhalen op de ondernemer.

Met spoed paneel met draden binnenzijde achter rooster bad veilig afwerken.

10. Hiervoor geldt volgens het deskundigenrapport hetzelfde als voor het vorige punt. Dit leidt ook tot dezelfde beslissing als in punt 9 vermeld.

Handkraan bad conform tekening installeren. De huidige opstelling is niet werkbaar.

11. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: "Vastgesteld is, zoals ook te zien is in de fotobijlage, dat de handdouches geheel naar rechts is geplaatst. Deze is weliswaar nog boven het bad geïnstalleerd maar niet conform de driedimensionale tekening zoals in het dossier is opgenomen. Onder deze indicatieve tekening staat echter ook vermeld dat hieraan geen rechten ontleend kunnen worden. En hoewel ik het in esthetische zin niet geheel fraai vind rechtvaardigt dit nog geen grote hersteloperatie, temeer omdat hier geen sprake is van een gebrek."
12. Op basis van het deskundigenrapport concludeert de bindend adviseur dat van een gebrek geen sprake is. De reactie van de consument op het deskundigenrapport is onvoldoende om tot een ander oordeel te komen.

Het installeren van de afgesproken vriezer zoals in de offerte is opgenomen, namelijk de type GU15DADF0 i.p.v. de nu geïnstalleerde type G111VADE0. Dat niet de afgesproken type vriezer is geïnstalleerd is niet aan ons medegedeeld, hier zijn wij zelf achter gekomen.

13. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: "Wanneer de beide types worden opgezocht op het internet kan vrij snel worden vastgesteld dat de eerstgenoemde niet correct ingebouwd kon worden omdat dit een onderbouw model betreft. Dit is door [ondernemer] op tijd geconstateerd en omgezet naar een andere vriezer die wel correct ingebouwd kan worden en nagenoeg dezelfde specificaties heeft, te weten; G111VADE0. Er is een korting bedongen op de keuken van 28,8%. Dit betekent dat het oude model €877,- heeft gekost en het nieuwe model €848,-. Het verschil hierin van €28,- zal volgens opgave van de ondernemer aan de consument gecrediteerd worden."
14. De consument heeft op dit punt wel gereageerd op het deskundigenrapport, maar heeft niet geconcretiseerd en onderbouwd dat er een andere oplossing zou moeten worden geboden dan die door de deskundige is vermeld. De bindend adviseur bepaalt daarom dat de ondernemer een bedrag van € 28,00 dient terug te betalen aan de consument.

Lichtknoppen toiletten beneden vastzetten.

15. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: "De ondernemer heeft tijdens het deskundigenbezoek en later per mail onderkend dat deze situatie qua installatietechniek niet deugdelijk is uitgevoerd en dat hij bereid is dit in eigen beheer te laten corrigeren of te verbeteren."
16. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport toegelicht dat zijn aannemer dit herstel inmiddels heeft verricht omdat het niet langer kon wachten. De bindend adviseur acht dit aannemelijk en de door de consument in dit verband gevraagd vergoeding van € 25,00 is redelijk. Dit bedrag dient de ondernemer aan de consument te vergoeden.

Beide kanten binnenzijde deurkozijn kleine toilet afwerken.

17. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: "Het uitgevoerde stucwerk wat aansluit op het deurkozijn is niet optimaal uitgevoerd, zoals ook te zien is in de fotobijlage. De ondernemer heeft tijdens het deskundigenbezoek en later per mail onderkend dat deze situatie niet wenselijk is en heeft aangeboden om koplatten te plaatsen zodat er een fraaie overgang is van stucwerk naar kozijn. De consument geeft echter aan dat hij ook verlangt dat het kozijn geschilderd zal worden omdat dit naar zijn mening ook is afgesproken. Wanneer ik echter de gemaakte afspraken nakijk op de orderbevestiging met kenmerk 20210283 staat over het eventuele schilderwerk niets vermeld. Om de kwestie toch te kunnen schikken heeft de ondernemer aangeboden om de schilderwerkzaamheden te compenseren met een bedrag van € 300,-."
18. De bindend adviseur zal op basis hiervan de ondernemer opdragen de bedoelde werkzaamheden alsnog te verrichten. Indien de ondernemer dit niet of niet binnen de nader

overeengekomen termijnen doet, is de consument gerechtigd de werkzaamheden door een derde te laten verrichten en de kosten daarvan in rekening te brengen bij de ondernemer.

19. Bij deze werkzaamheden horen niet de schilderwerkzaamheden. Niet is gebleken dat deze onder de overeenkomst vallen. Weliswaar heeft de ondernemer een aanbod gedaan van € 300,00 ter compensatie, maar dit is gebeurd in het kader van een eventuele schikking en uiteindelijk is geen schikking tot stand gekomen. Dit bedrag wordt daarom niet toegewezen.

Onvoldoende doorstroming waterafvoer wasbak kleine toilet verhelpen.

20. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: “De consument heeft tijdens het deskundigenbezoek dit gedemonstreerd door de handen te wassen in deze waskom. Hierbij heb ik geen onvolkomenheden kunnen vaststellen. Het betreft een relatief kleine kom met een afvoer van 32mm.”
21. De consument heeft hier niet meer concreet op gereageerd. De bindend adviseur gaat er op basis van het deskundigenrapport van uit dat geen sprake is van een gebrek.

Bedieningspaneel alle drie toiletten correct instellen.

22. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: “De ondernemer heeft tijdens het deskundigenbezoek en later per mail onderkend dat deze situatie qua installatietechniek niet deugdelijk is uitgevoerd en dat hij bereid is dit in eigen beheer te laten corrigeren of te verbeteren.”
23. Partijen hebben op dit punt niet meer gereageerd. De bindend adviseur zal daarom de ondernemer opdragen deze werkzaamheden te verrichten. Indien hij dat niet of niet binnen de nader overeengekomen termijn doet is de consument gerechtigd dit door een derde te laten doen en de kosten daarvan bij de ondernemer in rekening te brengen.

Accessoires alle drie toiletten vastzetten.

24. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: “De ondernemer heeft tijdens het deskundigenbezoek en later per mail onderkend dat deze situatie qua installatietechniek niet deugdelijk is uitgevoerd en dat hij bereid is dit in eigen beheer te laten corrigeren of te verbeteren.”
25. Partijen hebben op dit punt niet meer gereageerd. De bindend adviseur zal daarom de ondernemer opdragen deze werkzaamheden te verrichten. Indien hij dat niet of niet binnen de nader overeengekomen termijn doet is de consument gerechtigd dit door een derde te laten doen en de kosten daarvan bij de ondernemer in rekening te brengen.

Lekkage wasbak toilet boven repareren.

26. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: “Er is tijdens het deskundigenbezoek geen lekkage aangetroffen in de wasbak van het toilet maar de ondernemer heeft aangeboden zekerheidshalve de aansluitingen te willen laten controleren.”
27. Partijen hebben op dit punt niet meer gereageerd. De bindend adviseur kan op basis van het deskundigenrapport of anderszins niet vaststellen dat sprake is van een gebrek, zodat de eis op dit punt niet kan worden toegewezen.

Spontaan aanspringen van kraan toilet boven verhelpen.

28. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: “Dit is niet beoordeeld omdat dit reeds verholpen was.”
29. De consument heeft in reactie hierop naar voren gebracht dat het probleem zich nog altijd zo nu en dan voordoet. De bindend adviseur kan dat op basis van de voorliggende stukken echter niet vaststellen, zodat de eis op dit punt niet kan worden toegewezen.

Deur toiletmeubel beneden van beide toiletten rechtzetten.

30. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: *“De ondernemer heeft tijdens het deskundigenbezoek en later per mail onderkend dat deze situatie qua installatietechniek niet deugdelijk is uitgevoerd en dat hij bereid is dit in eigen beheer te laten corrigeren of te verbeteren.”*
31. Partijen hebben op dit punt niet meer gereageerd. De bindend adviseur zal daarom de ondernemer opdragen deze werkzaamheden te verrichten. Indien hij dat niet of niet binnen de nader overeengekomen termijn doet is de consument gerechtigd dit door een derde te laten doen en de kosten daarvan bij de ondernemer in rekening te brengen.

Paneel bad op juiste wijze installeren. Er is nu te weinig ruimte tussen de muur en paneel waardoor de knoppen uit de paneel springen bij het indrukken.

32. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: *“Inmiddels is ook dit via de servicedienst opgelost en is er een verlengbusje geplaatst zodat het paneel normaal bediend kan worden.”*
33. Partijen op dit punt niet meer gereageerd. De bindend adviseur ziet geen aanleiding om over dit punt nog een beslissing te nemen.

Rooster whirlpool-motor vervangen door dezelfde rooster als gekozen in de showroom.

34. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: *“Op de eerdergenoemde orderbevestiging wordt dit rooster niet genoemd. Tijdens het gesprek blijkt echter dat in de showroom van de ondernemer een geborsteld aluminium rooster aanwezig is. De ondernemer beidt aan om bij de consument het rooster te vervangen voor de rvs-look rooster.”*
35. Partijen hebben op dit punt niet meer gereageerd. De bindend adviseur zal daarom de ondernemer opdragen het rooster te vervangen door een rooster met ‘rvs-look’.

Wijkende uiteinde kraan badkamer verhelpen.

36. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: *“De ondernemer heeft tijdens het deskundigenbezoek en later per mail onderkend dat de rozet iets wijkt en niet geheel gelijk is aan de andere kraan en dat hij bereid is dit in eigen beheer te laten corrigeren of te verbeteren.”*
37. Partijen hebben op dit punt niet meer gereageerd. De bindend adviseur zal daarom de ondernemer opdragen deze werkzaamheden te verrichten. Indien hij dat niet of niet binnen de nader overeengekomen termijn doet is de consument gerechtigd dit door een derde te laten doen en de kosten daarvan bij de ondernemer in rekening te brengen.

Afstaande kraan badkamer vastzetten.

38. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: *“Dit onderdeel wordt door de consument tijdens de rondgang door de woning gebagatelliseerd en niet nader besproken en bekeken.”*
39. Partijen hebben op dit punt niet meer gereageerd. De bindend adviseur ziet daarom geen aanleiding hierover nog een beslissing te nemen.

Rode stift-markeringen op tegels badkamer verwijderen.

40. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: *“De ondernemer heeft tijdens het deskundigenbezoek en later per mail onderkend dat dit niet hoort en dat hij bereid is dit in eigen beheer te laten corrigeren of te verbeteren.”*
41. Partijen hebben op dit punt niet meer gereageerd. De bindend adviseur zal daarom de ondernemer opdragen deze werkzaamheden te verrichten. Indien hij dat niet of niet binnen

de nader overeengekomen termijn doet is de consument gerechtigd dit door een derde te laten doen en de kosten daarvan bij de ondernemer in rekening te brengen.

Resterende onnauwkeurige kitwerk corrigeren.

42. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: “*De ondernemer heeft tijdens het deskundigenbezoek en later per mail onderkend dat het hier uitgevoerde kitwerk verbeterd kan worden en hiervoor een extern kitbedrijf wil inschakelen.*”
43. Partijen hebben op dit punt niet meer gereageerd. De bindend adviseur zal daarom de ondernemer opdragen deze werkzaamheden te verrichten. Indien hij dat niet of niet binnen de nader overeengekomen termijn doet is de consument gerechtigd dit door een derde te laten doen en de kosten daarvan bij de ondernemer in rekening te brengen.

Beschadigde tegels herstellen.

44. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: “*Het betreft hier een tegel boven het badmeubel. Het is echter niet wenselijk om één tegel uit een groter oppervlak met tegels te vervangen. Het risico bestaat dat een vervangende tegel qua structuur of kleurnuance net anders is dan de omringende tegels. Dit zal dan nog meer opvallen van de schadeplek. Bij de wand van de bedieningsknoppen van de regendouche worden alle tegels van deze ene wand vervangen en dan is er geen sprake van een risico. De aansluitende tegels staan immers in een hoek van 90 graden waardoor lichtval en schaduwwerking heel anders wordt waargenomen. Beter is het om kleine beschadigingen partieel te herstellen door deze op kleur te voegen.*”
45. De ondernemer heeft op dit punt niet gereageerd. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport de wens uitgesproken dat de ondernemer voor het repareren van de tegelbeschadigingen Sanifix inschakelt, zoals ook eerder is gebeurd.
46. De bindend adviseur draagt de ondernemer op de werkzaamheden te verrichten conform het deskundigenrapport. Of de ondernemer hierbij Sanifix inschakelt, is aan de ondernemer. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet of niet binnen de nader overeengekomen termijn verricht is de consument gerechtigd dit door een derde te laten doen en de kosten daarvan bij de ondernemer in rekening te brengen.

Installeren nieuwe glazen douchedeur met gelijke hoogte als aansluitende douchemuur zoals afgesproken en in de tekening vastgelegd.

47. In het deskundigenrapport is hierover het volgende vermeld: “*Op de tekening, zoals is opgenomen op pagina 4 van dit rapport, is te zien dat er in het verlengde van de glazen douchedeur een kopse muur is geplaatst. Deze muur steekt circa 8 cm boven de glazen douchedeur uit. Een dergelijk hoogteverschil is echter niet ongebruikelijk waarbij de regel: gelijk = ongelijk veelal wordt gehanteerd. Dit heeft vaak ook te maken met tegelformaten etc. Hoewel op de tekening eenzelfde hoogte staat blijkt in de praktijk vaak anders en deze situatie kan niet worden aangemerkt als een gebrek.*”
48. De bindend adviseur kan op basis van het deskundigenrapport niet concluderen dat sprake is van een gebrek. De reactie van de consument is onvoldoende om tot een ander oordeel te komen.

Overig

49. Op basis van het deskundigenrapport (p. 13) concludeert de bindend adviseur dat een hoge kolomkast (Primabad hoge kast) onderdeel uitmaakt van de orderbevestiging, maar niet is geleverd. De consument vraagt om terugbetaling van het hiermee gemoeide bedrag. De bindend adviseur wijst dit toe. Het verweer van de ondernemer wordt, gelet op de bevindingen van de deskundige, gepasseerd.
50. Voor zover de consument nog beoogt te klagen over de geleverde oven, wordt overwogen dat niet kan worden vastgesteld dat niet de juiste oven is geleverd. De geleverde oven komt overeen met de in de orderbevestiging genoemde oven.

51. Verder constateert de bindend adviseur op basis van het deskundigenrapport (p. 13) dat de ondernemer te kennen heeft gegeven bereid te zijn een handdoekrek te leveren. De bindend adviseur zal dit aan de ondernemer opdragen.
52. Met betrekking tot een eventuele minderprijs in verband met het 10 cm kleiner worden van het eiland en daarmee van het werkblad en de spoelbak, wordt overwogen dat dit reeds tot een minderprijs heeft geleid. Er is geen concrete aanleiding om te veronderstellen dat er nog een extra minderprijs zou moeten worden berekend. De consument klaagt erover dat de ondernemer hem onvoldoende inzicht heeft gegeven in de offertes en facturatie, maar dit heeft niet tot een concrete eis geleid.
53. Over het plaatsen van een beluchter op een afvoerkanaal door de aannemer van de consument wordt overwogen dat niet kan worden vastgesteld dat deze werkzaamheden zijn te relateren aan een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer. De kosten komen daarom niet voor vergoeding in aanmerking.
54. Verder concludeert de bindend adviseur op basis van het deskundigenrapport (p. 14) dat wat betreft de keuken een bovenaftimmering (achterwandbekleding) in rekening is gebracht, maar niet is geleverd. De bindend adviseur begrijpt dat de consument geen prijs meer stelt op levering van het paneel, maar dat hij een creditering wenst. Niet is echter gebleken dat aan de voorwaarden daarvoor is voldaan en de ondernemer is bereid het desbetreffende paneel te leveren. De consument kan aan de ondernemer laten weten of hij alsnog wenst dat de overeenkomst op dit punt wordt nagekomen.
55. Op basis van het deskundigenrapport en de overige stukken is niet komen vast te staan dat er meer of andere gebreken zijn dan hiervóór vermeld.
56. De gevraagde schadevergoeding wordt, behoudens voor zover die hiervóór met betrekking tot bepaalde specifieke punten is toegewezen, afgewezen, omdat het bestaan van die schade onvoldoende is geconcretiseerd en onderbouwd.
57. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer de door de consument betaalde kosten van behandeling van de procedure te vergoeden, dat is € 250,00.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit (en/of levert bedoelde spullen):
 - ✓ De werkzaamheden bedoeld in punt 4. Partijen treden binnen 2 weken na heden met elkaar in gesprek voor het maken van afspraken hierover. Beide partijen werken mee aan de totstandkoming en uitvoering van die afspraken. Indien de ondernemer niet of niet binnen de nader overeengekomen termijnen correct nakomt, maakt de consument aanspraak op een bedrag van € 1.200,00 wegens vervangende schadevergoeding.
 - ✓ De werkzaamheden in punten 9 en 10. Deze werkzaamheden dienen binnen 2 weken na heden te worden uitgevoerd. Indien de ondernemer dit niet doet, is de consument gerechtigd de werkzaamheden door een derde te laten verrichten en de kosten daarvan in rekening te brengen bij de ondernemer.
 - ✓ De werkzaamheden in punten 18, 23, 25, 31, 35, 37, 41, 43, 46 en 51. Partijen treden binnen 2 weken na heden met elkaar in gesprek voor het maken van afspraken hierover. Beide partijen werken mee aan de totstandkoming en uitvoering van die afspraken. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet of niet binnen de nader overeengekomen termijnen verricht, is de consument gerechtigd de werkzaamheden door een derde te laten verrichten en de kosten daarvan in rekening te brengen bij de ondernemer.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
 - ✓ € 200,00 wegens compensatie//schadevergoeding als bedoeld in punt 7;
 - ✓ € 28,00 aan terugbetaling als bedoeld in punt 14;
 - ✓ € 25,00 bij wijze van vergoeding als bedoeld in punt 16;

- ✓ een vergoeding als bedoeld in punt 49, waarbij de ondernemer de hoogte van de vergoeding inzichtelijk maakt;
 - ✓ € 250,00 wegens klachtgeld als bedoeld in punt 57.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 31 oktober 2023,