

Aanbod ondernemer onvoldoende, gebreken te ernstig en daarom ontbinding

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. Op 22 november 2024 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde dag een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 30 november 2022 betreft - samengevat - de levering en montage van een douchehoek met toebehoren voor een bedrag van € 9.563,00. Een bedrag van € 8.128,55 is onbetaald gebleven en staat in depot. De levering en montage vond plaats op 10 mei 2023. Op diezelfde dag is de klacht voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht(en) als volgt geformuleerd:

"In mei 2023 onze douche gedeeltelijk (alleen natte cel) laten renoveren door [ondernemer]. Probleem begon direct al door leveren van standaard douchedeurl, wij hadden een maatdeurl besteld, staat ook op aankoopbon. Verder nog veel meer gebreken, die men weigert op te lossen. Wij hebben op eigen kosten een technische keuring uit laten voeren door [extern expertisebureau], ook deze geeft aan dat herstel niet mogelijk is. En de enige opties zijn: gehele douchehoek vervangen of de koop ontbinden. Echter [ondernemer] blijft weigeren met een fatsoenlijke oplossing te komen. Zij hebben wel een aanbod gedaan maar deze gaat niet verder dat 30% van de schade op te lossen. Ook hebben we al juridische hulp ingeschakeld, deze weigeren ze zelfs te beantwoorden."

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

"Gehele douchehoek vervangen of de koop ontbinden."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier onder meer als volgt gereageerd:

"De douchevloer ligt goed. De kleine afwijking is binnen de marge van 5 mm. Er is ook geen klacht over de douchevloer, het water loopt gewoon naar de doucheput af. Dat er water onder de glasdeurl loopt, heeft te maken met de wens van consument om de lekdorpel weg te laten, die bij de glasdeurl hoort. De glasdeurl is geleverd conform offerte. Ondanks dat heeft [ondernemer] in samenwerking met fabrikant een alternatief aangeboden. Consument wees dat aanbod af. De wandpanelen en het kitwerk kunnen we vervangen en dat hebben we ook al aangeboden. Overige klachten zijn geen klachten, maar zijn een weergave van "wat mogelijkerwijs fout zou kunnen gaan bij het herstel". Deze aannames hebben wat ons betreft geen enkele basis."

En:

"In onze ogen zijn de klachten van de wandpanelen en het kitwerk steekhoudend. Vervanging van wandpanelen zal prima te doen zijn zonder nieuwe beschadigingen te maken op de douchevloer. [Ondernemer] heeft de kans niet gekregen dit op te lossen. De douchevloer ligt goed, de minimale afwijking is binnen de marge; hij loopt ook keurig af richting de doucheput. De glasdeurl is geleverd conform offerte, en ondanks dat heeft [ondernemer] een alternatief kosteloos aangeboden. Dit aanbod is niet aanvaard."

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

"(...)"

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

De douchehoek is qua uitvoering wat te verwachten is voor een met platen afgewerkte ruimte. De afwerking, de aansluiting van de panelen, is niet volledig. Daardoor is een voelbare verticale naad tussen de panelen.

De panelen zijn van WPC met een HPL-toplaag. De eigenschappen van deze plaat zijn dat ze volledig waterbestendig zijn. Ze zijn in elkaar vastgeklit. Vochtdoordringing naar de achterliggende constructie is daarmee belemmerd, maar aan de zichtzijde is er een (minieme) open naad. Capillaire werking maakt dat het water er nog een tijdje in "opgetrokken" is, het zakt later naar beneden. Dit veroorzaakt een heel klein plasje aan de onderzijde van de naad op de vloer. Dit is inherent aan de maakwijze. Er is zoals hiervoor is beschreven een kleine hoeveelheid water waargenomen aan de onderzijde van een dergelijke verticale naad wat langer na het drogen van de doucheruimte uittreedt. Dit is veroorzaakt door de eigenschap van het plaatmateriaal.

De panelen hebben ook een grotere thermische werking waardoor ze onder invloed van temperatuurwisseling (wat in een doucheruimte een grote rol speelt) krimpen en uitzetten. Dit wordt in de hoeken door kit opgevangen. De naden midden in de wanden zullen echter voelbaar blijven. Er is geen vochtindringing of swelling door vocht geconstateerd.

De scheefheid van de vloerplaat aan de voorzijde, waar de deur op aansluit, is elektronisch gemeten en bedraagt ten hoogste 0,3 graden. Dit is met een "normale" waterpas nagenoeg niet meetbaar en is te verwaarlozen.

De douchedeur is niet de deur die de consument heeft gekocht. Dit wordt door de leverancier beaamd.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk? (...) ☒ gering (...)

Eventuele toelichting: deze beoordeling betreft het "lekken" uit de verticale naden en de scheefheid van de vloer aan de deurzijde.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? ☐ Ja ☒ nee

(...)

Zo nee, waarom niet? Herstel is hier niet relevant. De douchedeur kan worden vervangen door een oorspronkelijk bedoeld exemplaar.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Zoals de ondernemer heeft aangeboden: de deur kosteloos te vervangen. Alle onvolkomenheden en of schade die aan het licht komen, of door de werkzaamheden ontstaan, zullen daarbij worden opgelost.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 2550,- de kosten zijn van de te leveren deur, € 50,- kit en hulpmaterialen en ca. 8 uur werk á € 65,-/uur = € 520,-, totaal € 3120,-

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport:

De ondernemer heeft aangeboden zo nodig de gehele douchehoek te vervangen om alle onregelmatigheden bij het vervangen van de deur op te lossen. De consument wil dit niet, omdat ze uiteindelijk willen kiezen voor het vernieuwen van de gehele badkamer in plaats van een douche in één dag.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende de koop, levering en plaatsing van een badkamer in de woning van de consument. Vooropgesteld wordt dat de overeenkomst van partijen een zogeheten gemengde overeenkomst is waarop ingevolge artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) de regels van aanneming van werk en de regels van consumentenkoop naast elkaar van

toepassing zijn. In geval van strijd tussen die regels prevaleren de regels van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 4 BW).

Het geschil

2. Het gaat in deze zaak om de vraag of de consument op goede gronden (primair) een beroep doet op ontbinding van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst.

Juridisch kader

3. Op grond van artikel 7:22 BW mag een koper, indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de (koop)overeenkomst ontbinden. Een zaak beantwoordt niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik van de zaak nodig zijn en waarvan de koper de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien. Verder heeft te gelden dat indien de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, dit wordt gelijkgesteld aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst.

4. Indien een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, mag de koper echter pas tot ontbinding van de koopovereenkomst overgaan als herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geleverd kunnen worden, of wanneer de verkoper tekort is geschoten in een verplichting om de zaak binnen een redelijke termijn, en zonder ernstige overlast, te herstellen of te vervangen. Wat als een redelijke termijn kan worden beschouwd, is afhankelijk van de aard van de zaak en het bijzondere gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien. Komt een verkoper zijn verplichting om een gebrekkige zaak binnen een redelijke termijn te herstellen niet na, dan heeft de koper de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden zonder de verkoper nog een termijn voor nakoming te gunnen. De verkoper hoeft dus niet in verzuim te verkeren voordat de koper de koopovereenkomst kan ontbinden.

Voldoet de douchehoek aan de (koop)overeenkomst?

5. De consument stelt dat de douchehoek niet de eigenschappen bezit die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten en dat de door de ondernemer uitgevoerde werkzaamheden ondeugdelijk zijn uitgevoerd. Om die reden is de consument van oordeel dat hij in deze procedure op goede gronden een beroep doet op ontbinding van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst.

6. Ter onderbouwing van de door hem gestelde non-conformiteit heeft de consument verwezen naar de inhoud van een door hem in het geding gebracht deskundigenrapport van [extern expertisebureau] van 11 april 2024. In dit deskundigenrapport is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

Partijen hebben een overeenkomst gesloten welke door de wederpartij is bevestigd met een orderbevestiging gedateerd op 30 november 2022 en met kenmerk P05813. Op de bevestiging staat bij de douchedeur vermeld dat het om maatwerk gaat.

“(…)

Op de later gezonden factuur d.d. 16 mei 2023 met factuurnummer V01231741 is de onderste regel weggehaald. Omdat niet de factuur leidend is maar de orderbevestiging mag de consument ervan uitgaan dat het hier om een maatwerk douchedeur gaat. In vakjargon betekent een maatwerk douchedeur dan ook dat er geen sprake is van een gestandaardiseerde deur met een stelbaarheid in de profielen maar van een exact op de breedte ingemeten deur die vervolgens daarna geheel op maat wordt gemaakt. Maatwerkdeuren hebben dan ook geen muurprofielen en sluitprofielen maar veelal glaswand-scharnieren of glas-glas-scharnieren.

“(…)

De consument heeft hier terecht een punt omdat de bevestiging van een maatwerk-douchedeur geheel anders is dan een deur met profielen. Concreet zou dit betekenen dat ook de beplating waartegen de profielen zijn geplaatst, vervangen zouden moeten worden vanwege de boorgaten die hierin gemaakt zijn. Dan ontstaat er ook een domino-effect want bij het demonteren van beide platen zullen ook de messing en groef van de andere platen beschadigd raken. Concreet betekent dit feitelijk dat alle wanden in de natte cel verwijderd moeten worden om het gebrek met de douchedeur te herstellen.

Alvorens de wanden te demonteren zal ook de douchedeurlus en het douchegarnituur gedemonteerd moeten worden. Omdat de douchedeurlus en de wanden op de douchevloer staan bestaat het risico dat ook deze beschadigd zal raken bij het verwijderen. Sowieso zullen er kitsporen achterblijven op de douchevloer en het gestucte plafond wanneer de betreffende platen verwijderd zullen gaan worden. De angst van de consument hiervoor is dan ook terecht.

Nadere inspectie van de doucheruimte leert dat de douchevloer niet waterpas is gelegd. Wanneer ik deze met een digitale waterpas aan de voorzijde meet stel ik vast dat de vloer over een afstand van 80 cm 3 à 4 mm scheefligt. Geconcludeerd moet worden dat de betreffende vloer gebrekkig is gelegd.

Ook stel ik vast dat op twee plaatsen de beplating niet goed op elkaar aansluit en is de beplating aan de onderzijde met handkracht te bewegen. Volgens opgave van de wederpartij is dit onmogelijk omdat de platen, zonder gebruikmaking van een kit, op de kopse kanten in elkaar steken en volledig waterdicht zijn. De praktijk laat echter zien dat de betreffende delen aan de onderzijde niet goed op elkaar aansluiten en hierdoor ontstaat het risico op opname van vocht achter de panelen. Ook hier moet worden geconstateerd dat er sprake is van een gebrek waarbij niet uitgesloten kan worden dat dit op kortere of langere termijn zal leiden tot gevolgschade wanneer er inderdaad vocht achter de beplating terecht komt.

De consument laat weten geen vertrouwen te hebben in de stevigheid en ondersteuning van de douchevloer. Het betreft hier echter een composiet vloer waarin door mij geen enkele beweging wordt waargenomen. Hier is derhalve geen sprake van een gebrek.

Voor wat betreft het uitgevoerde kitwerk moet geconcludeerd worden dat dit bij de vloer zeer onregelmatig is uitgevoerd en er tegen het plafond een kitrand van 10mm is aangebracht. Hoewel er geen norm is voor de dikte van een kitrand wordt kit meestal tot een breedte van 10mm gegarandeerd en bevindt zich deze afdichting dus figuurlijk op de rand.

De muurprofielen zijn aan de binnenzijde afgekit en niet aan de buitenzijde. Dit had net andersom gemoeten zodat vocht wat achter de profielen terecht komt alsnog de doucheruimte in kan lopen. In de huidige situatie is dat niet het geval en is ook hier sprake van gebrekkige uitvoering van werk.

HERSTEL

Uit bovenstaande bevindingen moet geconcludeerd worden dat partieel herstel van de hier geconstateerde gebreken niet mogelijk is en herstel alleen verkregen kan worden op een rigoureuze wijze. Concreet betekent dit dat de gehele natte cel opnieuw gerealiseerd zal moeten worden nadat de huidige volledig is verwijderd en de kitresten aan muren, vloer en plafond ook zijn verwijderd. Omdat het aannemelijk is dat de wanden en de vloer onherstelbaar beschadigd raken, de douchedeurlus niet het juiste exemplaar is, kan worden gesteld dat alleen de douchekraan en het douchegarnituur opnieuw gebruikt kan worden.

(...)

Tijdens het expertisebezoek lopen de gemoederen van beide partijen hoog op en laat de wederpartij weten dat hij nog een voorstel heeft om deze kwestie af te ronden. Hij geeft aan niet van plan te zijn om in technische zin herstel uit te voeren maar stelt voor om de gehele natte cel te demonteren, te verwijderen en de koop te ontbinden. Als voorwaarde stelt de wederpartij hierbij dat hij dit voorstel eerst wil laten toetsen door zijn gemachtigde.

De consument geeft tijdens het expertisebezoek aan ook een voorstander te zijn van volledige ontbinding en heeft als voorwaarde dat hij wel in de tijd en gelegenheid gesteld wordt om (...) elders een alternatief uit te zoeken zodat hij zo kort als mogelijk onthand is en zonder bruikbare badkamer zit.

(...)”

7. De ondernemer heeft zelf erkend dat de klachten van de consument ten aanzien van de wandpanelen en het kitwerk steekhoudend zijn. De deskundige heeft bovendien vastgesteld dat de geplaatste douchedeurlus niet de deur is die de consument heeft gekocht, wat door de ondernemer niet, althans onvoldoende is weersproken (mede gezien de inhoud van de tussen partijen gevoerde correspondentie). Daarmee staat vast dat de douchehoek in ieder geval op deze punten niet de eigenschappen bezit, die de consument daarvan mocht verwachten. De douchehoek beantwoordt dan ook niet aan de overeenkomst.

Doet de consument op goede gronden een beroep op ontbinding van de (koop)overeenkomst?

8. Nu vaststaat dat de douchehoek niet aan de overeenkomst beantwoordt, moet beoordeeld worden of de consument op goede gronden een beroep doet ontbinding van de (koop)overeenkomst.

9. Uit de door de consument overgelegde (e-mail)correspondentie volgt dat de (gemachtigde van de) consument de ondernemer meerdere malen in de gelegenheid heeft gesteld om de geconstateerde gebreken te herstellen c.q. tot vervanging over te gaan. De ondernemer heeft dit - met uitzondering van de douchedeur en het herstellen van eventuele gevolgschade als gevolg van het vervangen van die douchedeur - steeds geweigerd. Op basis daarvan stelt de bindend adviseur vast dat de ondernemer haar verplichting als verkoper tot herstel c.q. vervanging niet binnen een redelijke termijn en niet zonder ernstige overlast voor de consument heeft uitgevoerd (in strijd met het bepaalde in artikel 7:21 lid 3 BW). Dat herstel op dit moment (in theorie) nog mogelijk is, doet daaraan niets af. Nu de ondernemer haar verplichting tot tijdig herstel niet is nagekomen en de consument voldoende mogelijkheden heeft gegeven de gebreken te verhelpen, hoeft de consument die mogelijkheid niet meer te geven. Door de ondernemer is verder niet gesteld, laat staan onderbouwd, dat de hiervoor vastgestelde afwijkingen van het overeengekomene de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

10. De bindend adviseur neemt in het licht van het voorgaande daarbij nog in aanmerking dat [extern expertisebureau] heeft geoordeeld dat partieel herstel van de geconstateerde gebreken niet mogelijk is en herstel alleen verkregen kan worden door het volledig verwijderen van de "natte cel" en het opnieuw realiseren daarvan (randnummer 6). Door de ondernemer is dat weliswaar weersproken, maar enige onderbouwing van haar standpunt ontbreekt. Uit het oordeel van de deskundige volgt als zodanig evenmin het tegendeel, aangezien hij "slechts" oordeelt dat alle onvolkomenheden en/of schade die aan het licht komt/komen of door de door hem genoemde werkzaamheden zal/zullen ontstaan, zullen worden opgelost (zie onder 5 van het deskundigenrapport). Tot slot is duidelijk geworden dat tussen partijen geen onderling vertrouwen aanwezig is. Illustratief in dit verband is dat partijen aan [extern expertisebureau] al in een eerder stadium kenbaar hebben gemaakt bij voorkeur te opteren voor ontbinding van de tussen hen gesloten (koop)overeenkomst.

11. De consument heeft dan ook op goede gronden een beroep gedaan op ontbinding van de (koop)overeenkomst.

Gevolgen ontbinding

12. De rechtsgevolgen van ontbinding van een overeenkomst zijn onder meer geregeld in de artikelen 6:271 en 6:272 BW. Door de ontbinding ontstaan voor partijen verbintenissen tot ongedaanmaking van reeds ontvangen prestaties. Voor de ondernemer betekent dit dat zij het door de consument aanbetaalde bedrag van € 1.434,45 aan de consument dient terug te betalen en dat het depotbedrag van € 8.128,55 aan de consument zal worden terugbetaald. Daartegenover staat dat de consument verplicht is tot teruggave van de (nog bruikbare) onderdelen van de douchehoek. De ondernemer kan die onderdelen ophalen bij de consument. Hiertoe dient een afspraak te worden gemaakt.

Conclusie

13. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

14. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

- De klacht is gegrond;
- De (koop)overeenkomst tussen partijen wordt ontbonden, althans wordt als ontbonden beschouwd;
- Partijen maken een afspraak over het - indien aan de orde en gewenst - ophalen van de (nog bruikbare) onderdelen van de douchehoek door de ondernemer. De consument dient hieraan zijn medewerking te verlenen;
- De ondernemer dient binnen 4 weken na de datum van dit bindend advies aan de consument terug te betalen het door de consument aanbetaalde bedrag van € 1.434,45;
- Het depotbedrag van € 8.128,55 wordt aan de consument overgemaakt;

- De ondernemer dient binnen 4 weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten ten bedrage van € 250,00;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 april 2025,