

Deskundige oordeelt dat geleverde producten in badkamer niet gebrekkig zijn, klacht ongegrond verklaard

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 stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 21 mei 2025 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, het leveren en plaatsen van een badkamer.

Standpunt consument

De consument is niet tevreden over de geleverde badkamer. Zij klaagt onder meer over de ventilator, de thermostaatkraan van de douche, de wastafel, de lades onder de wastafel en de wand- en meubelpanelen.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft verweer gevoerd.

Deskundigenrapport

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

“- De consument geeft aan dat ze gemerkt hebben dat er water onder de nieuw aangebrachte vloer aanwezig was. Bij betreding van de vloer kwam het water tussen de tegels door omhoog en ook bij de dorpel kwam het omhoog. De houten vloer voor de toegangsdeur van de badkamer is ook ernstig aangetast door vocht.

De consument heeft op eigen initiatief en in overleg met haar verzekering een lekdetectie laten uitvoeren. De rapportage hiervan zit niet bij de dossierstukken en is tijdens het deskundigen bezoek ook niet gedeeld.

De consument geeft aan dat er in overleg met de verzekering reeds herstel is uitgevoerd. Dit herstel bestond uit het vervangen van het verloop van de bestaande koper waterleiding naar de [naam merk] leiding. De hier gebruikte oude koppeling was defect geraakt waardoor er onder het wastafelmeubel lekkage was ontstaan.

Deskundige kan geen direct verband leggen tussen de werkzaamheden van de ondernemer en de hier ontstane lekkage. De badkamer is inmiddels ruim twee jaar in gebruik en een koppeling kan defect raken. De schade aan de houten vloer buiten de badkamer kan zijn ontstaan doordat water op de vloer terecht is gekomen, dit kan zijn door waterdruppels die vanuit de badkamer worden meegenomen maar ook doordat vochtige waterdamp condenseert op een koude vloer.

Dat er sprake is van extreem veel vocht in de badkamer blijkt wel uit het feit dat de kitvoegen, die inmiddels circa 2 jaar oud zijn, extreem beschimmeld zijn.

- Een tweede klacht betreft de ventilator. Volgens opgave van de consument is in overleg met de ondernemer besloten dat de consument zelf een ventilator mocht aanschaffen die door de ondernemer geplaatst zou worden. Volgens de consument zijn er vier ventilatoren aangeschaft, de reden hiervan is onduidelijk. In de badkamer blijkt een ventilator aanwezig te zijn waarvan de consument aangeeft deze zelf geplaatst te hebben en zelf een soort rozet gemaakt te hebben. Dat er mogelijk aanvankelijk een andere ventilator heeft gehangen is nog te zien aan de RVS randlijst aan de bovenzijde van de panelen. Duidelijk is dat de ventilator geen deel uitmaakte van de overeenkomst met kenmerk [kenmerk] welke op 25 januari 2023 is gesloten.

De huidige ventilator is niet voorzien van een kap en functioneert niet. Volgens opgave van de consument veroorzaakt door kortsluiting door de ondernemer.

Dit laatste is niet fysiek door de deskundige vast te stellen. Wel is duidelijk dat wanneer een bestaande positie gehandhaafd blijft en er voorzetwanden worden geplaatst in een badkamer er nauwelijks of geen ruimte is om een ventilator deugdelijk te monteren.

- De consument heeft een klacht dat het wastafelmeubel en wastafelblad aan de linkerzijde aansluiten op de scheidingsmuur met de douche. Uit de tekening blijkt dat het meubel inderdaad vrij hangend op de muur geplaatst zou worden, hetgeen nu niet het geval is. Desgevraagd laat de consument weten dat de installateur gevraagd heeft of het meubel ook op deze positie geplaatst mocht worden omdat dit voor de leidingen beter uit kwam. De consument heeft dit indertijd akkoord bevonden.

- De consument toont een foto in welke staat de douchethermostaat uit de doos is gekomen. Er blijken inderdaad krasjes op de kraan aanwezig te zijn maar na ruim twee jaar kan deskundige niet met zekerheid stellen dat de krassen door toedoen van de ondernemer of diens installateur zijn veroorzaakt. De consument suggereert daarbij nog dat deze installateur ook voor zichzelf werkt en mogelijk de kranen verwisseld heeft. De ondernemer geeft aan dat voor alle te leveren commissie te allen tijde nieuwe producten worden besteld welke ook nieuw in doos aan de consument worden verstrekt. Duidelijk is wel dat de kraan behoorlijk last heeft van kalkaanslag maar dit is geen gebrek van het product.

- De douchethermostaatkraan is geplaatst aan de binnenzijde van de scheidingswand terwijl de regendouche op de achterwand is geplaatst. Concreet betekent dit dat de doucheslang diagonaal door de ruimte hangt en bij het douchen altijd tegen het lichaam aankomt. De consument verzoekt of deze slang ook met een haakje of iets degelijks in de hoek gehangen kan worden en de ondernemer zegt toe dit te willen realiseren waarbij ook een langere slang toegepast zal gaan worden.

- Volgens opgave van de consument zou van het bestaande bad, welke op dezelfde positie is gebleven, de sifon vervangen worden. Dit staat niet vermeld op de eerder genoemde overeenkomst.

- Volgens opgave van de consument zit er veel speling op de laden van het wastafelmeubel en werkt de slow motion sluiting onvoldoende. De zijwaartse beweging komt doordat hier sprake is van een brede lade in een ondiepe uitvoering. In dergelijke gevallen kan een ladebak in geopende toestand altijd heen en weer bewogen worden. Hier is derhalve geen sprake van een gebrek. Ook bij het meermaals openen en sluiten van de laden blijkt dat de slow motion sluiting correct functioneert. De consument wenst dat het punt waarop de sluiting wordt opgepakt verder naar voren zou zitten. Dit is echter niet mogelijk en de hier geleverde laden zijn marktconform en vertonen geen gebrek.

- De consument heeft een klacht over de vlekgevoeligheid van de ladefronten en deurfronten. De hier geleverde meubelen zijn greeploos en dat betekent dat de fronten fysiek beetgepakt moeten worden om te openen. Precies daar waar met de handen de fronten worden gepakt zijn in het strijklicht vetafdrukken zichtbaar op het front. Het product vertoont geen gebrek en deskundige adviseert de consument de fronten goed te reinigen, bijvoorbeeld met gebruikmaking van een melaminespons.

- De consument geeft aan dat er een kleurverschil zit tussen de lade- en deurfronten ten opzichte van de panelen die tegen de wand zijn geplaatst. De consument geeft hierbij aan dat het om twee verschillende partijen zou gaan. Dit is echter niet het geval. Het gaat hier om andere materialen. Ook heeft de consument bij het adviesgesprek de beide kleurmonsters gezien, zo bevestigt de consument desgevraagd. Er is geen sprake van een gebrek.

- De consument geeft aan dat kleine spulletjes als sieraden en medicijnen gemakkelijk in de afvoer rollen doordat het wastafelblad al snel wat schuin afloopt naar de waskom en het oppervlak glad is. Het hier geleverde wastafelblad is een normaal en gemiddeld blad. Dit behoort glad te zijn en af te lopen voor een goed afstroom van water. Hier is geen sprake van een gebrekkig product.

- De consument geeft aan dat twee scharnieren van de deuren van de kolomkasten zijn afgebroken. Bij inspectie blijkt dat de klikscharnieren zijn los geklikt van het scharniervoetje. De scharnieren zijn niet gebroken en deskundige heeft dit tijdens het deskundigenbezoek kunnen herstellen.

- De in de doucheruimte aanwezige radiator vertoont bij de horizontale stangen roestplekken. Eerder is door deskundige al vastgesteld dat er sprake is van extreem veel vocht in de badkamer. Het zou dan ook aan te bevelen zijn om een werkende ventilator te hebben. Ook is gebleken dat de douchedeur hermetisch sluit; het is beter wanneer hier ook een ventilatieopening onder zit of een rooster in de deur.

Door de extreme vochtrophoping kan een radiator op de liggende delen aan de onderzijde gaan roesten. Immers, spatwater of gecondenseerd water zal aan de onderzijde van de horizontale delen als druppels blijven hangen wanneer de radiator niet of onvoldoende droog wordt gemaakt. Langdurige of frequente blootstelling aan vocht kan derhalve leiden tot corrosie."

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 20 mei 2025 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten (contra-expertises) meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. In het deskundigenrapport is uitgebreid ingegaan op de verschillende klachten van de consument. De conclusie van de deskundige luidt:

"De geleverde producten en diensten zijn niet gebrekkig."
3. De consument is in de gelegenheid gesteld te reageren op het deskundigenrapport, maar heeft van die gelegenheid geen gebruikgemaakt. Gelet hierop neemt de bindend adviseur als vaststaand aan dat de ondernemer niet is tekortgeschoten.
4. De klacht is ongegrond.
5. Het depotbedrag wordt aan de ondernemer uitbetaald, onder inhouding van de behandelingskosten die de ondernemer verschuldigd is conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
6. De kosten die de consument heeft gemaakt, blijven voor haar rekening.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- Het depotbedrag wordt aan de ondernemer uitbetaald, onder inhouding van de behandelingskosten die de ondernemer verschuldigd is conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 oktober 2025,