

Meerdere klachten aan badkamer gegrond verklaard, ondernemer dient vervangende schadevergoeding aan consument te voldoen

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 15 oktober 2024 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde dag een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). Een addendum bij het deskundigenrapport maakt ook onderdeel uit van het dossier. 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 en partijen afdoende op elkaars standpunten hebben kunnen reageren.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomsten van 13 november 2021 en 22 april 2022 betreffen - samengevat - de levering en montage van een badkamer met toebehoren voor een bedrag van € 11.500,00 (materialen) en - na creditering van een bedrag van € 414,75 - een bedrag van € 10.000,00 (montage van de badkamer). Voormelde bedragen zijn door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering en montage vond(en) plaats medio juni 2022. De consument heeft haar klacht(en) op/omstreeks 27 juni 2022 gemeld bij de ondernemer.

Standpunt consument

De consument, althans haar gemachtigde, heeft in het inleidend (vragen)formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

- “- Slecht tegelwerk; scheef aangebracht en overal snijschade;*
- Voegen zijn niet gelijk;*
- Voegwerk komt eruit;*
- Nisjes zijn scheef;*
- Tegellijsten zijn erg slecht afgewerkt waardoor ze scherp zijn en je je vingers openhaalt als je ze poetst;*
- Plafond is slecht afgewerkt;*
- De badkamer was al afgemonteerd voordat de kitters en stukadoor kwamen. Hierdoor zijn de kitranden heel lelijk op de plekken waar ze niet bij konden;*
- Alle kiertjes in de douchedeur zitten vol met stuc;*
- Vloerverwarming werkt niet;*
- Het bad staat los; heirdoor laat de kitrand los. Dit is twee keer hersteld maar deze blijft loslaten;*
- Het bad loopt ontzettend slecht leeg (niet altijd het geval);*
- De wastafel loopt te langzaam leeg;*
- Geen sifons geplaatst. Hierdoor is er regelmatig een rioollucht in de badkamer;*
- Douchedeur is verkeerd gemonteerd;*
- De kranen zijn beschadigd. Dit is door de ondernemer aangetipt maar dit komt er weer vanaf;*
- De slaapkamer grenzend aan de badkamer is drie keer gestukt in verband met doorboren vanuit de badkamer. Deze moet nog werken afgewerkt.*
- De mechanische ventilatie is niet goed gemonteerd.”*

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

“Gezien de aard van de klachten verwacht cliënt niet dat er een deugdelijk resultaat kan worden behaald bij partieel herstel van de badkamer. De voorkeur gaat daarom uit naar ontbinding van de overeenkomst dan wel een vervangende schadevergoeding voor herstel van de badkamer en meer subsidiair nakoming van de overeenkomst door de wederpartij. Cliënten zullen hun definitieve vordering kenbaar maken na rapportage van de in te schakelen deskundige.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer, althans haar gemachtigde, heeft in het reactieformulier - samengevat - als volgt geantwoord:

“Ondernemer heeft een bijlage geüpload waarin het standpunt van ondernemer ten aanzien van de door de consument gemelde klacht(en) nader wordt onderbouwd/toegelicht.

Het verdient opmerking dat consument niet slaagt in de op hem rustende stelplicht. Consument levert onvoldoende bewijs van zijn stellingen. Zo heeft consument foto's overgelegd van vermeende gebreken die al grotendeels zijn hersteld.

Ondernemer stelt zich samengevat op het standpunt dat geen sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst doordat de herstelwerkzaamheden conform de eisen van goed en deugdelijk werk zijn verricht.

Mocht geoordeeld worden dat dit niet het geval is, dan stelt de ondernemer zich op het standpunt dat de kosten van het leveren van een geheel nieuwe badkamer niet in redelijke verhouding staan tot het belang van consument bij herstel (ex art. 7:759 lid 2 BW). Volgens consument kan bij partieel herstel van de badkamer geen deugdelijk resultaat worden behaald. Herstel door middel van het leveren van een geheel nieuwe badkamer is - gelet op alle omstandigheden van het geval - disproportioneel en kan niet van ondernemer worden verlangd."

Deskundigenrapportage

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

"(...)

2b Situering klachten

Het betreft hier een volledig gerenoveerde badkamer op de eerste verdieping van een twee-onder-een-kapwoning. In de badkamer is een zwevend toilet met reservoir geplaatst, een natte cel welke afgesloten wordt met een draaideur, een compact hoekbad en een wastafelmeubel met laden, waskom en spiegel. Naast het meubel is een kolomkast opgehangen.

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

- Slecht tegelwerk; scheef aangebracht en overal snijschade;

Over het algemeen is het tegelwerk in de badkamer deugdelijk uitgevoerd. Op enkele plekken is te zien dat de tegels niet geheel vlak liggen maar valt dit nog binnen de 2 millimeter norm die is vastgesteld in de Uitvoeringsrichtlijn 35-101 van het SKG-IKOB welke toeziet op regulier tegelwerk in binnen toepassingen.

- Voegen zijn niet gelijk;

Bovenstaande geldt ook voor de voegen tussen de tegels. Omdat het hier grote tegels betreft zijn zelfs de meest geringe afwijkingen opvallend. Op enkele plaatsen is te zien dat de voeglijnen bij de in kruisverband gelegde tegels niet exact doorlopen. Het gaat hierbij, net als bij het tegelwerk, om een esthetische afwijking die weliswaar storend kan zijn maar niet buiten de norm valt.

- Voegwerk komt eruit;

De consument laat weten dat de voegen in de doucheruimte opnieuw zijn aangebracht. Volgens opgave zijn de voegen tussen de vloertegel in de rest van de badkamer niet opnieuw gedaan en komt er bij het reinigen telkens gruis mee. Met de nagels kras ik in de voeg en er komt geen voegsel los en ook is aan de huidige voegen niet te zien dat er voegen ingesleten zijn.

- Nisjes zijn scheef;

Het gaat hier om twee tegelnisjes die inderdaad ietwat scheef zijn aangebracht. De nissen zijn voorzien van profielen en om dit esthetische gebrek op te lossen zouden beide muren geheel verwijderd moeten worden. Dit eventuele herstel geeft vervolgens een domino-effect want vanwege de toegepaste profielen zullen ook de andere tegels verwijderd moeten worden. Vanwege de leeftijd van de badkamer moet ook verondersteld worden dat nieuwe tegels niet meer uit dezelfde batch komen en er het risico op kleurverschil in de tegels bestaat wat impliceert dat al het tegelwerk opnieuw uitgevoerd zou moeten worden.

- Tegellijsten zijn erg slecht afgewerkt waardoor ze scherp zijn en je je vingers openhaalt als je ze poetst;

Het klopt dat op enkele plaatsen, juist daar waar drie profielen samenkomen bij een uitwendige hoek, er scherpe randen zijn. Dit is eenvoudig te verhelpen door de lijsten op die bewuste plekken bij te werken en de scherpe punten af te slijpen of weg te schuren.

- Plafond is slecht afgewerkt;

Aanvankelijk is de slechte afwerking niet zichtbaar en ook de consument heeft moeite om de plekken te tonen. Pas nadat het centrale licht is uitgedaan en de spiegelverlichting is ingeschakeld is in het hierdoor ontstane strijklicht zichtbaar dat er enkele oneffenheden in het gestucte plafond aanwezig zijn. Normaliter behoren schadeplekken en afwijkingen op een afstand van circa 1 meter bij natuurlijk licht beoordeeld te worden. Wanneer kunst strijklicht wordt toegepast is er geen objectieve waarneming meer. Het klopt dat het plafond niet zuiver glad is maar bij natuurlijk licht is dit nauwelijks zichtbaar.

- De badkamer was al afgemonteerd voordat de kitters en stukadoor kwamen. Hierdoor zijn de kitranden heel lelijk op de plekken waar ze niet bij konden;
Het kitwerk is inderdaad erg matig uitgevoerd. Ik tref klodders kit aan maar binnen een lengte kitvoeg tref ik ook dikteverschillen in de kit aan. Ook is erg ruim met kit omgesprongen wat resulteert in dikke kitranden die niet fraai zijn.

- Alle kiertjes in de douchedeur zitten vol met stuc;
Volgens de ondernemer is dit ontstaan tijdens door de consument uitgevoerde werkzaamheden. De consument geeft aan dat de stucresten inmiddels niet meer in de profielen van de douchedeur zitten.

- Vloerverwarming werkt niet;
Er is inmiddels door [naam bedrijf] een nieuwe vloersensor geleverd welke in opdracht door de ondernemer is geplaatst. De vloerverwarming functioneert weer naar behoren. De ondernemer laat tijdens het bezoek echter nog weten dat zij de vloerverwarming niet geleverd hebben maar wel de service hierop behartigd hebben.

- Het bad staat los; hierdoor laat de kitrand los. Dit is twee keer hersteld maar deze blijft loslaten;
Ik krijg in het geheel geen beweging in het bad. Wel zijn onregelmatigheden in de kitrand zichtbaar maar de kitrand laat niet los.

- Het bad loopt ontzettend slecht leeg (niet altijd het geval);
De ondernemer geeft aan dat het bad en de wastafel een jaar geleden al zijn gecontroleerd en dat er geen gebreken zijn vastgesteld. Nu een jaar later is er geen sprake geweest van een verergering of van een lekkage. Er is geen sprake van een geconstateerd gebrek.

- De wastafel loopt te langzaam leeg;
Zie vorige antwoord.

- Geen sifons geplaatst. Hierdoor is er regelmatig een rioollucht in de badkamer;
Er is onder de wastafel geen bekiersifon geplaatst maar in de leiding is wel een zogenaamde zwanenhals toegepast. Deze constructie zorgt ervoor dat er sprake is van stilstaand water op het laagste punt, een zogenaamd waterslot. Hierdoor kan er geen lucht vanuit het riool in de badkamer komen tenzij deze zwanenhals is uitgedroogd. Bijvoorbeeld wanneer de wastafel geruime tijd niet gebruikt is. Hier is door mij geen gebrek vastgesteld.

- Douchedeur is verkeerd gemonteerd;
De consument stelt dit naar aanleiding van de bevestigingsschroeven in het muurprofiel welke aan de buitenzijde zitten in plaats van aan de binnenzijde. Feitelijk heeft de consument gelijk. Echter, de deur is niet verkeerd geplaatst maar is andersom geplaatst. Normaliter is een douchedeur een naar buiten draaiende deur. Vanwege het ontwerp van de badkamer is er in deze specifieke situatie voor gekozen om de douchedeur naar binnen te laten draaien.

- De kranen zijn beschadigd. Dit is door de ondernemer aangetipt maar dit komt er weer vanaf;
Navraag leert dat het hier om de aansluitwartel van de doucheslag onder de badmengkraan gaat. Deze zwarte wartel is met een tang aangedraaid zonder een beschermende maatregel te nemen. Deze tang heeft lichte krassporen op de wartel achter gelaten.

- De slaapkamer grenzend aan de badkamer is drie keer gestukt in verband met doorboren vanuit de badkamer. Deze moet nog werken afgewerkt.
Het betreft hier inderdaad een gedeeltelijk herstelde wand die nog niet opnieuw op kleur is gebracht. De wand met een oppervlakte van circa 5m² dient nog geschilderd te worden. De ondernemer erkent dit ook.

- De mechanische ventilatie is niet goed gemonteerd.

In de rechterbovenhoek van de natte cel is de ventilatie aangebracht. Ik stel hierbij twee gebreken vast, te weten: de unit is scheef geplaatst wat uitermate storend is en waarbij het risico bestaat dat deze niet of niet voldoende aansluit op de achterliggende pijp. Ook ligt het koper van de installatiedraden bloot en is dit zichtbaar.

Naast de punten van de consument heb ik nog vastgesteld dat de badkraan scheef is gemonteerd. Niet in de zin van waterpas maar aan de rechterzijde staat de kraan verder van de muur af.

Ook is vastgesteld dat de scheidingswand tussen het bad en de doucheruimte niet exact evenwijdig staat met de buitenmuur. Hierdoor is er een licht verloop zichtbaar in de acrylrand van het hoekbad.

4. Ernst van de klacht(en)

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

(...)

anders namelijk: Er zijn verschillende klachten van de consument die allen zeer divers zijn. Wat echter overeenkomt is dat, uitgezonderd de ventilator, alle andere klachten zuiver esthetisch van aard zijn. Zoals eerder aangegeven is partieel herstel van sommige gebreken niet mogelijk omdat hierdoor een domino-effect ontstaat.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja Nee

Zo ja, op welke manier?

Herstel kan bestaan uit het volledig demonteren van de badkamer en het in opslag nemen van opnieuw te gebruiken producten. Bij de wijze van herstel moet gedacht worden aan arbeidskosten, gebaseerd op 110 arbeidsuren à € 65,- wat een totaal betekent van € 7.150,-

Daarnaast zijn er de kosten van materialen zoals tegels, vloerverwarming (deze gaat defect bij verwijderen vloertegels), egaline, lijm, voeg, kit en klein materiaal. De kosten hiervan worden begroot op € 3.400,-.

Een andere mogelijkheid is om eenvoudige zaken te herstellen, zoals:

- Vervangen doucheslang
- Schilderen wand slaapkamer
- Kitwerk opnieuw uitvoeren (bij voorkeur extern)
- Hoeken van tegelprofielen bijwerken
- Ventilator deugdelijk monteren
- Badkraan recht plaatsen.

Deze montage technische handelingen veroorzaken geen gevolgschade en bovenstaande werkzaamheden worden in totaal begroot op € 780,- incl. BTW.

Voor de overige esthetische klachten zou een compensatiebedrag aangeboden kunnen worden.

(...)"

Een bij het deskundigenrapport behorend addendum van de deskundige luidt als volgt:

"De deskundige constateert dat de kranen beschadigd zijn. Deugdelijk herstel lijkt niet mogelijk daar de ondernemer dit eerder heeft getracht te doen en dit niet tot een duurzaam herstel heeft geleid. De deskundige heeft dit punt onbenoemd gelaten in paragraaf 5. Herstel/vervanging van zijn rapportage."

Dat is inderdaad scherp opgemerkt en daarvoor mijn excuses. Het betreft echter krasjes op de wartel van de doucheslang en derhalve hoeft niet de kraan vervangen te worden maar enkel de slang. De kosten hiervan zijn circa € 25.00 en dit is in 2 minuten herstel."

Overwegingen en beoordeling

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, inhoudende dat de ondernemer in opdracht van de consument een badkamer (met toebehoren) zou leveren en in haar woning zou installeren/monteren.

De bindend adviseur stelt voorop dat de tussen partijen gesloten overeenkomst een gemengde overeenkomst is waarop ingevolge artikel 7:5 van het Burgerlijk Wetboek (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 en het juridische kader

2. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar de door haar overgelegde foto's - dat de badkamer niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Op grond van artikel 7:17 lid 1 BW moet een afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoorden. Van non-conformiteit is sprake wanneer een geleverde zaak, 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 overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien (artikel 7:17 lid 2 BW). Verder is het zo 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.

Het deskundigenrapport

3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 15 oktober 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van diezelfde datum. Aangezien de consument zich niet geheel kon en kan vinden in het oordeel van de deskundige, heeft zij zelf een deskundige ingeschakeld in verband met een uit te voeren contra-expertise. De contra-expertise is op 21 januari 2025 uitgevoerd door een contra-expert. De contra-expert heeft haar bevindingen neergelegd in een rapport van 7 juni 2025.

4. In reactie op het rapport van de contra-expert voert de ondernemer allereerst aan dat de contra-expert haar onderzoek heeft uitgevoerd conform uitvoeringsrichtlijn URL 35-101 en beoordelingsrichtlijn BRL 1010. De ondernemer stelt zich op het standpunt dat de toepasselijkheid van deze richtlijnen tussen partijen nooit is overeengekomen. Volgens de ondernemer kan toetsing aan de hand van deze normen met betrekking tot de eisen van goed en deugdelijk werk niet plaatsvinden, indien - zoals in dit geval - tussen partijen geen expliciete afspraken zijn gemaakt over het uitvoeren van de werkzaamheden conform die richtlijnen. In aansluiting daarop merkt de ondernemer op dat in het rapport van de contra-expert niet is onderbouwd dat de betreffende richtlijnen dwingende voorschriften zijn waaraan de werkzaamheden in ieder geval zouden moeten voldoen.

5. De bindend adviseur volgt het standpunt van de ondernemer niet en overweegt daartoe als volgt. De ondernemer is verplicht haar werkzaamheden uit te voeren naar de bepalingen van de overeenkomst, maar ook naar de eisen van goed en deugdelijk werk. Deze eisen gelden als minimum (kwaliteits)norm, ook indien partijen hierover niets expliciet hebben afgesproken. Indien de ondernemer geen goed en deugdelijk werk levert, schiet zij tekort in de nakoming van haar verplichtingen uit de overeenkomst. Een onderdeel van het werk dat niet voldoet aan de eisen van goed en deugdelijk werk, is gebrekkig.

6. De ondernemer merkt terecht op dat uit de door partijen overgelegde stukken niet blijkt dat zij bij het sluiten van de overeenkomst zijn overeengekomen dat het werk conform uitvoeringsrichtlijn URL 35-101 voor het aanbrengen van wand- en vloertegels in reguliere binnentoepassing (hierna: de uitvoeringsrichtlijn) en beoordelingsrichtlijn BRL 1010 (hierna: de beoordelingsrichtlijn) zou worden uitgevoerd. Het voorgaande neemt niet weg dat de uitvoeringsrichtlijn binnen de toepasselijke branche als basaal document wordt beschouwd, waarin onder meer wordt omschreven hoe tegelwerk moet worden uitgevoerd en waaraan het moet voldoen. Dit wordt bevestigd doordat ook de door de stichting ingeschakelde deskundige in zijn rapport van 15 oktober 2024 - waarvan de ondernemer heeft aangegeven zich in de inhoud daarvan te kunnen vinden - is uitgegaan van de toepasselijkheid van de uitvoeringsrichtlijn. De bindend adviseur begrijpt daaruit dat de maatstaven die in de uitvoeringsrichtlijn zijn vastgelegd, dienen te worden beschouwd als de door een redelijk bekwaam en redelijk handelend tegelzetter bij de uitvoering van een tegelwerk te hanteren maatstaven. De ondernemer heeft onvoldoende onderbouwd dat de consument bij de uitvoering van het tegelwerk hoefde te verwachten dat niet aan die maatstaven zou worden voldaan.

7. Gelet op het voorgaande ziet de bindend adviseur geen aanleiding om het door de consument in het geding gebrachte rapport van de contra-expert buiten beschouwing te laten in de verdere beoordeling.

Non-conformiteit

8. De bindend adviseur zal hierna de verschillende door de consument kenbaar gemaakte klachten beoordelen.

“Slecht tegelwerk; scheef aangebracht en overal snijschade” / “Voegen zijn niet gelijk” / “Voegwerk komt eruit” / “Nisjes zijn scheef” / “Tegellijsten zijn erg slecht afgewerkt waardoor ze scherp zijn en je je vingers openhaalt als je ze poetst”

9. De bindend adviseur zal voormelde punten gezamenlijk bespreken, aangezien deze allemaal zien op het tegel- en voegwerk. De deskundige heeft geoordeeld dat het tegelwerk over het algemeen deugdelijk is uitgevoerd. Hij licht toe dat de tegels op enkele plekken niet geheel vlak liggen, maar volgens hem valt dit nog binnen de norm van 2 millimeter, die is vastgesteld in de uitvoeringsrichtlijn. Volgens de deskundige geldt dit ook voor de voegen tussen de tegels. Op enkele plaatsen is bij de in kruisverband gelegde tegels te zien dat de voeglijnen niet exact doorlopen, maar volgens de deskundige gaat het hier - net als bij het tegelwerk - om een esthetische afwijking die weliswaar storend kan zijn, maar niet buiten de norm valt.

10. De bindend adviseur ziet - ten aanzien van zijn oordeel over het tegel- en voegwerk - aanleiding om af te wijken van het oordeel van de deskundige en in plaats daarvan het oordeel van de contra-expert te volgen. Daartoe wordt als volgt overwogen.

11. Hiervoor is al geoordeeld dat de maatstaven die in de uitvoeringsrichtlijn zijn vastgelegd, dienen te worden beschouwd als de door een redelijk bekwaam en redelijk handelend tegelzetter bij de uitvoering van een tegelwerk te hanteren maatstaven.

De deskundige gaat daar ook vanuit, maar hij volstaat met de enkele opmerking dat wat door hem is geconstateerd, valt binnen de norm van 2 millimeter, die is vastgesteld in de uitvoeringsrichtlijn. Onduidelijk is welke norm hij concreet bedoelt, hoe die normen luiden, wat en waar hij precies heeft gemeten en - in zijn algemeenheid - hoe zijn bevindingen tot stand zijn gekomen. De (gemachtigde van de) consument heeft hem in reactie op de inhoud van het deskundigenbericht verzocht om onder meer op die punten nadere duidelijkheid te verschaffen en hebben het standpunt ingenomen dat door de deskundige geen metingen zijn verricht. De deskundige heeft daar echter niet op gereageerd en heeft geen aanleiding gezien zijn deskundigenrapport aan te passen of aan te vullen. De bindend adviseur kan daarom niet vaststellen wat er is gemeten en hoe de bevindingen van de deskundige tot stand zijn gekomen.

12. De contra-expert heeft in haar rapport echter concreet aangegeven wat zij heeft beoordeeld, welke normen ten aanzien daarvan gelden, wat en waar er is gemeten, toegelicht of, in welke mate en waar de normen al dan niet worden overschreden en zij heeft dit alles verder onderbouwd door per onderdeel foto's aan het rapport toe te voegen. Om deze reden zal de bindend adviseur het rapport van de contra-expert als uitgangspunt nemen bij de (verdere) beoordeling van de klachten van de consument ten aanzien van het tegel- en voegwerk en het deskundigenrapport buiten beschouwing laten.

13. Uit het rapport van de contra-expert volgt - samengevat - het volgende:

- Voor de beoordeling van het hoogteverschil tussen aangrenzende tegelranden geldt een maximale tolerantie van 1 millimeter (vastgesteld volgens de meetmethoden ISO 7976-1 en ISO 7976-2). Vastgesteld is dat er i) sprake is van afwijkingen in hoogteverschil van 3 millimeter in het wandtegelwerk ter plaatse van de achterwand in de doucheruimte, ii) afwijkingen in hoogteverschil van 4 millimeter in het wandtegelwerk ter plaatse van de achterwand in de doucheruimte, iii) afwijkingen in hoogteverschil van 2 millimeter in het wandtegelwerk ter plaatse van de achterwand in de doucheruimte, iv) afwijkingen in hoogteverschil van 2 millimeter in het wandtegelwerk boven het ligbad en v) afwijkingen in hoogteverschil van 2 millimeter ter plaatse van de niswand. Op deze punten wordt niet voldaan aan de uitvoerings- en beoordelingsrichtlijn. De oorzaak is te wijten aan het onvoldoende corrigeren tijdens verwerking;
- Voor de beoordeling van de voegbreedte van het vloer- en wandtegelwerk is bij de door de contra-expert uitgevoerde metingen een minimale voegbreedte van 3 millimeter voor vloertegels en 2 millimeter voor wandtegels in acht genomen, een en ander conform de uitvoerings- en beoordelingsrichtlijn.

In het vloertegelwerk is een voegbreedte gemeten variërend van 1,5 tot 4 millimeter en in het wandtegelwerk (ter plaatse van de achterwand in de doucheruimte) is een voegbreedte gemeten variërend van 1,3 tot 5 millimeter. Ten aanzien van het vloertegelwerk is sprake van 5 overschrijdingen en ten aanzien van de achterwand (doucheruimte) van 2 overschrijdingen, waardoor niet wordt voldaan aan de uitvoerings- en beoordelingsrichtlijn. De contra-expert spreekt het vermoeden uit dat door/namens de ondernemer geen levelling systeem is toegepast;

- De contra-expert heeft een beschadigde tegelrand ter plaatse van de niswand, het toilet en de inwendige hoek binnendeurkozijn aansluiting geconstateerd, waarmee niet wordt voldaan aan de geldende normen uit de uitvoerings- en beoordelingsrichtlijn. Dit is volgens de contra-expert te wijten aan het feit dat de tegelranden niet zorgvuldig zijn gesneden en/of gezaagd. Daarnaast zijn enkele esthetische afwijkingen geconstateerd, waarbij onder meer wordt verwezen naar een slordige, van dun naar dik, verlopende kitrand ter plaatse van de aansluiting van het ligbad en het wandtegelwerk en beschadigde tegels ter plaatse van het ligbad;
- De contra-expert heeft verder de verlijming van het contactoppervlak van het vloer- en wandtegelwerk beoordeeld, waarbij voor vloertegelwerk minimaal 80% en voor wandtegelwerk minimaal 65% aan lijmcontactoppervlak als norm (voortvloeiende uit de uitvoerings- en beoordelingsrichtlijn) in acht is genomen. Het tegelwerk in de badkamer is steekproefsgewijs beklopt, waarbij ter plaatse van de bovenste twee tegels van de wand (buitengevelzijde), grenzend aan het ligbad, is vastgesteld dat sprake is van hol klinkende tegels van meer dan circa 80% van het tegeloppervlak.

Ook ter plaatse van het tegelwerk in de doucheruimte, grenzend aan de overloop, is vastgesteld dat sprake is van hol klinkende tegels van meer dan circa 80% van het tegeloppervlak. De oorzaak daarvan is volgens de contra-expert gelegen in onvoldoende lijmverwerking op de ondergrond en achterzijde van de tegel;

- De contra-expert heeft - ten aanzien van de regelmatigheid van voegpatronen - geoordeeld dat ter plaatse van de achterwand van de douche sprake is van een overschrijding van 3 millimeter in een onderling verschil van het tegelpatroon, waarmee niet is voldaan aan de uitvoerings- en beoordelingsrichtlijn. De oorzaak daarvan is gelegen in een foutieve startlijn en variatie in voegbreedte.

14. Gelet op de aard en het aantal van de door de contra-expert vastgestelde - en door de ondernemer onweersproken gelaten - afwijkingen van de uitvoerings- en beoordelingsrichtlijn, is de bindend adviseur van oordeel dat ten aanzien van het tegel- en voegwerk niet is voldaan aan de eisen van goed en deugdelijk werk en daarmee dat de ondernemer jegens de consument toerekenbaar tekort is geschoten.

“Plafond is slecht afgewerkt”

15. Ten aanzien van dit punt is de deskundige - kort gezegd - van oordeel dat het plafond weliswaar niet zuiver glad is, maar ook dat dit bij natuurlijk licht nauwelijks zichtbaar is. Volgens de deskundige is van een gebrek geen sprake. Ook de contra-expert is van oordeel dat er wat betreft de afwerkklagen geen sprake is van afwijkingen, die kwalificeren als een gebrek. De bindend adviseur volgt de beide deskundigen in hun oordeel.

“De badkamer was al afgemonteerd voordat de kitters en stukadoor kwamen. Hierdoor zijn de kitranden heel lelijk op de plekken waar ze niet bij konden.”

16. De deskundige bevestigt dat het kitwerk erg matig is uitgevoerd. Er zijn klodders kit aangetroffen, dikteverschillen in kitvoegen en dikke (niet fraaie) kitranden. Dat is als zodanig ook niet weersproken door de ondernemer, zodat aangenomen wordt dat sprake is van een gebrek.

“Alle kiertjes in de douchedeur zitten vol met stuc”

17. Nu de consument aan de deskundige kenbaar heeft gemaakt dat de stucresten inmiddels niet meer in de profielen van de douchedeur zitten, staat vast dat van een gebrek geen sprake (meer) is.

“Vloerverwarming werkt niet”

18. De deskundige merkt op dat er door de ondernemer een nieuwe vloersensor is geleverd, dat deze sensor in haar opdracht is gemonteerd/geplaatst en dat de vloerverwarming weer naar behoren functioneert. Van een gebrek is dan ook geen sprake.

“Het bad staat los; hierdoor laat de kitrand los. Dit is twee keer hersteld maar deze blijft loslaten”

19. De deskundige merkt op dat er in het geheel geen beweging in het bad is te krijgen en dat - hoewel daarin onregelmatigheden zichtbaar zijn - de kitrand niet loslaat. Dat dit anders is, is door de consument niet, althans onvoldoende, weersproken en onderbouwd, zodat niet geconcludeerd kan worden dat sprake is van een gebrek.

“Het bad loopt ontzettend slecht leeg (niet altijd het geval)” / “De wastafel loopt te langzaam leeg”

20. De deskundige heeft op deze punten geen gebrek geconstateerd. Dit wordt bevestigd door de contra-expert, aangezien zij toelicht dat op basis van een door haar uitgevoerde watertest (de afvoeren van de wastafel en het ligbad gelijktijdig belasten met water) gesteld kan worden dat de afvoeren voldoende functioneren om het water af te kunnen voeren. Een gebrek is door beide deskundigen niet vastgesteld, zodat de bindend adviseur hen daarin volgt.

“Geen sifons geplaatst. Hierdoor is er regelmatig een rioollucht in de badkamer”

21. De deskundige oordeelt op dit punt dat er in de leiding onder de wastafel een zogeheten zwanenhals is toegepast en dat die constructie ervoor zorgt dat er sprake is van stilstaand water op het laagste punt (een zogeheten waterslot). Daardoor kan er in beginsel geen lucht vanuit het riool in de badkamer komen. De deskundige heeft geen gebrek vast kunnen stellen en de consument dan wel de door haar ingeschakelde deskundige hebben daar niets tegenover gesteld. Reden waarom de bindend adviseur het oordeel van de deskundige volgt.

“Douchedeur is verkeerd gemonteerd”

22. Volgens de deskundige is de douchedeur niet verkeerd gemonteerd/geplaatst, maar is deze andersom gemonteerd/geplaatst vanwege het gekozen ontwerp. Dit is als zodanig niet weersproken door de consument, zodat niet geoordeeld kan worden dat sprake is van een gebrek.

“De kranen zijn beschadigd. Dit is door de ondernemer aangetipt maar dit komt er weer vanaf”

23. De deskundige stelt vast dat de aansluitwartel van de doucheslang onder de badmengkraan beschadigd is geraakt (lichte krassporen), aangezien deze met een tang is aangedraaid zonder beschermende maatregelen te nemen. Volgens de contra-expert is de coating van de kraan als zodanig beschadigd en zou de kraan vervangen moeten worden. De bindend adviseur volgt het oordeel van de deskundige op dit punt. In het bij het deskundigenrapport behorende addendum merkt de deskundige nogmaals op dat de aansluitwartel (en niet de kraan an sich) is beschadigd en dat deze op eenvoudige wijze kan worden vervangen (kosten: € 25,00). De in het rapport van de contra-expert opgenomen foto's (58 tot en met 60) maken niet duidelijk dat het gaat om beschadigingen aan de kraan als zodanig. Indien en voor zover dit al het geval is, dan is de bindend adviseur van oordeel dat de op voormelde foto's zichtbare (zeer beperkte) schade niet het vervangen van de gehele badmengkraan rechtvaardigt. De contra-expert merkt verder op dat de aansluiting achter het rozet en de tegel niet is voorzien van een siliconen kitrand (foto's 61 en 62 van het rapport van de contra-expert), wat wel noodzakelijk is om inwatering achter het tegelwerk te voorkomen. Dat een dergelijke kitrand ontbreekt, maar wel noodzakelijk is, is door de ondernemer niet weersproken, zodat ook op dit punt sprake is van een gebrek.

“De slaapkamer grenzend aan de badkamer is drie keer gestukt in verband met doorboren vanuit de badkamer. Deze moet nog worden afgewerkt.”

24. Door de ondernemer is niet weersproken dat zij ten overstaan van de deskundige heeft erkend dat de betreffende wand van (circa) 5m² nog geschilderd dient te worden. Dit punt behoeft - gezien deze erkenning - dan ook geen verdere bespreking.

“De mechanische ventilatie is niet goed gemonteerd”

25. De deskundige heeft ten aanzien van de mechanische ventilatie een tweetal gebreken vastgesteld, namelijk i) een scheef geplaatste unit, waarbij het risico bestaat dat deze niet, althans onvoldoende, aansluit op de achterliggende pijp en ii) het koper van de installatiedraden ligt bloot en is zichtbaar. De contra-expert bevestigt dit en geeft aan dat sprake is van een foutieve montage, wat kan leiden tot een gevaarlijke situatie. Dat is ook niet weersproken door de ondernemer, zodat de hiervoor genoemde gebreken vast zijn komen te staan.

Resumerend

26. Uit het voorgaande volgt dat er sprake is van de volgende gebreken c.q. tekortkomingen:

- tegel- en voegwerk dat niet voldoet aan de eisen van goed en deugdelijk werk;
- onvoldoende deugdelijk uitgevoerd kitwerk;
- een beschadigde aansluitwartel van de doucheslang onder de badmengkraan en het ontbreken van een siliconen kitrand bij de aansluiting achter het rozet en de tegel;
- het ontbreken van wandafwerking/schilderwerk ten aanzien van de wand van de slaapkamer (grenzend aan de badkamer);
- een scheef geplaatste unit van de mechanische ventilatie en het blootliggen/zichtbaar zijn van het koper van de installatiedraden.

Vervangende schadevergoeding

27. De bindend adviseur begrijpt dat de consument primair een vervangende schadevergoeding eist op grond van artikel 6:87 BW, nu haar eis ziet op de kosten van herstel door een derde. Op grond van lid 1 van dit artikel kan, voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, de oorspronkelijke verbintenis tot nakoming worden omgezet in een verbintenis tot vervangende schadevergoeding, wanneer i) de schuldenaar in verzuim is en ii) de schuldeiser hem schriftelijk meedeelt dat schadevergoeding wordt gevorderd in plaats van nakoming. Geen omzetting vindt plaats, die door de tekortkoming, gezien haar ondergeschikte betekenis, niet wordt gerechtvaardigd (artikel 6:87 lid 2 BW).

28. De ondernemer is ten aanzien van de hiervoor genoemde punten tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst. Vaststaat dat de (gemachtigde van de) consument de ondernemer (onder meer) bij brief van 5 oktober 2023 in gebreke heeft gesteld door haar de gelegenheid te geven (alsnog) voor 25 oktober 2023 de aan de orde zijnde gebreken/tekortkomingen te herstellen. De ondernemer heeft daar niet aan voldaan. De bindend adviseur stelt daarom vast dat de ondernemer in verzuim is komen te verkeren.

29. Bij brief van 10 april 2025 (gericht aan de stichting en daarmee ook aan de ondernemer) heeft de gemachtigde van de consument laten weten dat zij niet langer nakoming zal eisen, maar (primair) aanspraak wil maken op een vervangende schadevergoeding. De bindend adviseur merkt op dat iedere schriftelijke mededeling waaruit blijkt dat de schuldeiser schadevergoeding in plaats van nakoming wenst, voldoende is voor een omzetting als bedoeld in artikel 6:87 lid 1 BW. Een omzettingsverklaring kan ook, zoals in dit geval, besloten liggen in de gedingstukken.

30. Aan de vereisten van artikel 6:87 BW is dan ook voldaan. Conclusie is dat de oorspronkelijke overeenkomst is omgezet in een verbintenis tot vervangende schadevergoeding en dat de consument op die grond de kosten van herstel door een derde kan eisen van de ondernemer.

31. Voor zover de ondernemer een beroep doet op artikel 6:87 lid 2 BW (geen omzetting als de tekortkoming door haar ondergeschikte betekenis de omzetting niet rechtvaardigt) wordt als volgt overwogen. Er is in dit geval geen sprake van een tekortkoming van ondergeschikte betekenis, gelet op de aard en het aantal van de vastgestelde afwijkingen en gebreken/tekortkomingen. Korthedshalve wordt verwezen naar wat daarover hiervoor is overwogen. Daarbij doet niet ter zake dat het geëiste bedrag niet in relatie staat tot de omvang van de oorspronkelijke aanneemsom/overeengekomen prijs, zoals de ondernemer aanvoert. Er is daarom geen sprake van een tekortkoming, die gezien haar ondergeschikte betekenis de omzetting niet rechtvaardigt.

De omvang van de vervangende schadevergoeding

32. De vervangende schadevergoeding treedt in de plaats van de niet-geleverde prestatie. In het algemeen wordt de waarde bepaald aan de hand van een objectieve waarderingsmethode, waarbij wordt uitgegaan van de vervangingswaarde in het economisch verkeer. Anders gezegd, de vervangende schadevergoeding moet de schuldeiser (in dit geval de consument) in staat stellen om de gemiste prestatie alsnog bij een derde in te kopen. De schade van de consument dient dus te worden begroot op het moment van omzetting.

33. De consument maakt (primair) aanspraak op een vervangende schadevergoeding ten bedrage van € 16.727,70, gebaseerd op de kosten voor het geheel vervangen van de badkamer, waarbij zij mede verwijst naar enkele door haar overgelegde offertes. Dit bedrag is niet toewijsbaar, aangezien ook de contra-expert van oordeel is dat algehele vervanging van de badkamer niet noodzakelijk is. De door de consument overgelegde offertes zullen dan ook buiten beschouwing worden gelaten bij het begroten van de vervangende schadevergoeding. In plaats daarvan zoekt de bindend adviseur aansluiting bij de door de contra-expert opgestelde begroting van de herstelkosten (pagina 13 van het rapport van de contra-expert). De contra-expert heeft de herstelkosten per onderdeel gespecificeerd en begroot op een totaalbedrag van € 9.235,00 exclusief btw. De ondernemer heeft de aard of hoogte van de afzonderlijke posten van de schadebegroting, zoals opgenomen in het rapport van de contra-expert, niet, althans onvoldoende, weersproken. Daarbij verdient wel opmerking dat de contra-expert een bedrag van € 465,00 exclusief btw rekent voor het vervangen van de kraan en het aanbrengen van een kitrand. Hiervoor is al overwogen dat enkel de aansluitwartel vervangen dient te worden en een kitrand aangebracht dient te worden. De daarmee gemoeide kosten worden door de bindend adviseur naar redelijkheid en billijkheid begroot op een bedrag van € 50,00 exclusief btw. Dit betekent dat een bedrag van € 415,00 exclusief btw (€ 465,00 minus € 50,00) in mindering strekt op het door de contra-expert begrote totaalbedrag van € 9.235,00 exclusief btw. De bindend adviseur zal daarom een vervangende schadevergoeding toewijzen ten bedrage van € 8.820,00 exclusief btw.

Deskundigenkosten

35. Artikel 16 van het "Reglement geschillenregeling wonen" bepaalt dat de overige in verband met de behandeling van het geschil door partijen gemaakte kosten voor eigen rekening blijven. De kosten van de door de consument ingeschakelde deskundige zijn dus niet toewijsbaar.

Buitengerechtelijke incassokosten

36. De consument maakt tot slot aanspraak op een bedrag van € 942,28 aan buitengerechtelijke incassokosten. Deze eis moet worden beoordeeld op grond van artikel 6:96 BW en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten (hierna: het Besluit). Niet gesteld is dat buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zijn verricht. Dit onderdeel van de eis is daarom niet toewijsbaar.

Conclusie

37. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. De primaire eis van de consument zal worden toegewezen.

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

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer betaalt binnen vier weken na de datum van dit bindend advies een vervangende schadevergoeding aan de consument ten bedrage van € 8.820,00 exclusief btw;
- De ondernemer vergoedt binnen vier weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,00;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief, zoals vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

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