

Meerdere badkamertegels laten los, klacht gegrond verklaard

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De Stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige. 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

Datum overeenkomst: 5 augustus 2023

Inhoud overeenkomst: levering badkamer op eerste verdieping en zolder, inclusief montage, totaalprijs: € 44.958,95

De levering vond plaats op 6 november 2023.

De klacht is op 14 oktober 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 400 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt onder meer als volgt:

'Nagenoeg alle badkamertegels van de badkamer op de eerste verdieping laten los. Het betreft zeer grote tegels.

(...)

Ons oorspronkelijke plan was gericht op het creëren van strakke en duurzame badkamers met een minimaal aantal voegen. Dit wilden wij realiseren door gebruik te maken van zeer sterke en kwalitatief hoogstaande grote tegels, namelijk van dekton. Wij hebben de ondernemer geselecteerd voor de uitvoering van dit project vanwege hun expertise in het werken met dekton. Het boren van gaten in intacte en prachtige dekton tegels om lijm te kunnen injecteren achten wij niet in lijn met ons oorspronkelijke plan.'

De consument eist:

'Gezien het niet één, maar nagenoeg alle tegels van de badkamer betreft, denken wij dat het opnieuw opbouwen van de badkamer een logischer en meer toekomstbestendige keuze is dan het repareren van de nieuwe badkamer.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt onder meer als volgt:

'De klant heeft terecht de klacht gemeld dat de tegels los zitten.

(...)

We hebben als oplossing aangedragen om de tegels te injecteren met een harsinjectie. Hiermee kunnen wij garantie geven op het loskomen van het tegelwerk. De gaatjes die worden geboord, worden onzichtbaar gerepareerd waarbij er een kans is dat in een natte ruimte de gaatjes eventueel zichtbaar kunnen zijn tijdens het nat worden van de tegels. Dit kan maar hoeft zeker niet te gebeuren. Als toch blijkt dat er verkleuringen ontstaan in de gaatjes kunnen we dit repareren of alsnog deze tegels vervangen waar dit om gaat.

(...)

We hebben hetzelfde einddoel voor ogen, een mooie badkamer en zonder loszittende tegels. Alleen ze willen direct alles opnieuw betegeld en niet injecteren. Gezien alle gevolgen van tijdsduur dat wij bezig zijn en de klant in de troep zit, risico's van beschadigingen van het sanitair en de tegels lijkt ons dat zeer onverstandig. De oplossing is om te injecteren met hars.'

Deskundigenrapportage

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

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

De consument heeft aangegeven dat de tegelplaten in de badkamer op de eerste verdieping allen hol klinken.

Met een inspectiekloppertje beklop ik alle wand- en vloertegels en stel vast dat er inderdaad op zeer veel plekken holle ruimten te horen zijn. Dit duidt op het loslaten van de onderliggende lijm. De mate van loslaten is extreem groot en doet zich voor op elke tegel in volstrekt willekeurig vorm. Dat betekent dat niet alleen bij de voegen de tegels losgeraakt zijn maar dat er ook in het midden van de riante tegelplaten holle ruimten te horen zijn. Er is geen sprake van werking van de tegels want in dat geval zouden er ook scheuren in de voegen zichtbaar moeten zijn maar dat blijkt niet het geval te zijn. Ook de betegelde koof boven de elektrische radiator blijkt dermate gebrekkig dat de voeg op de hoekverbinding geheel is gescheurd en open staat. De hier aangebrachte tegelplaat is met handkracht te bewegen.

Vastgesteld kan worden dat hier sprake is van een gebrek en dat het hier uitgevoerde tegelwerk niet voldoet aan de Uitvoeringsrichtlijn 35-101 van het SKG-IKOB. Deze richtlijn ziet toe op regulier tegelwerk in binnen toepassingen. In deze richtlijn staat vermeld dat het contactoppervlak van wandtegels 65% behoort te zijn en van vloertegels 80%. Beide normen worden in deze specifieke situatie ruim niet gehaald.

De ondernemer geeft dan ook aan verantwoordelijk te zijn en wil de klachten herstellen. Hij heeft hiertoe reeds in een eerder stadium aangegeven de tegels via de voegen en via boorgaatjes te willen laten injecteren met lijm. Dit injecteren is inderdaad een goede methode om partieel herstel uit te voeren bij één of enkele losliggende tegels. Via de voegen wordt dunne vloeibare lijm of hars onder druk onder de tegel gepompt waardoor herstel verkregen wordt. De mate van succes hangt echter wel af van de dikte van de lijm, de voegbreedte en in hoeverre er sprake is van ruimtes of weerstanden onder de tegels. Tegellijm wordt immers met een lijmkam aangebracht waardoor er rillen ontstaan. Deze rillen kunnen ook nog weerstand bieden aan de te injecteren lijm. Daarnaast is bekend dat de lijm of hars, welke onder druk wordt ingepompt tot ongeveer maximaal 15 – 20 centimeter, onder de tegel terecht komt vanaf het injectiepunt. Dit laatste betekent in deze specifieke situatie dat er niet alleen via de voegen geïnjecteerd kan worden maar dat er ook tientallen gaatjes in de dekken tegelplaten geboord moeten worden. De ondernemer geeft daarbij aan dat deze gaatjes ook weer gevuld gaan worden. De consument is echter sceptisch over het eindresultaat en tijdens het gesprek wordt gesproken over termen 'mooi' en 'niet mooi'. Of het eindresultaat mooi is, is inderdaad subjectief en kan leiden tot discussie.

Later in het gesprek worden deze termen gewijzigd in 'zichtbaar' en 'onzichtbaar'. De ondernemer geeft aan dat de geboorde gaatjes in de tegelplaten dermate netjes en op kleur gevuld zullen worden dat hier sprake zal zijn van onzichtbaar herstel. Dit terwijl er in de tegelplaten een tekening aanwezig is en ook een lichte kleurnuance. Daarnaast is er met name over de vloer, bij een geopende badkamerdeur, sprake van veel strijklicht. Ook geeft de consument aan dat zelfs wanneer het herstel geheel onzichtbaar wordt uitgevoerd dit niet meer de tegels zijn die ze feitelijk hebben uitgezocht en er sprake zal zijn van een waardevermindering. Dit is een juridische kwestie en wordt tijdens het deskundigenbezoek niet nader besproken.

Wel opper ik tijdens het bezoek de mogelijkheid van proefherstel. Dit idee komt voort uit het feit dat de ondernemer aangeeft dat wanneer het herstellen door middel van injecteren niet naar tevredenheid van de consument is en de boorgaten nog zichtbaar zijn, hij over wil gaan op plan B, wat betekent dat de gehele badkamer opnieuw betegeld moet gaan worden. Proefherstel houdt in dat bijvoorbeeld één tegel, waar goed natuurlijk licht op valt, partieel wordt hersteld en dat op basis daarvan geconcludeerd kan worden of dit herstel wel of niet zichtbaar is. Op basis daarvan kan dan een vervolgactie worden ondernomen en worden mogelijk extra kosten bespaard.

Er valt echter ook een kanttekening te plaatsen hierbij. Het is namelijk niet ondenkbaar dat direct na het herstellen van de boorgaten deze niet of nauwelijks zichtbaar zijn maar de zichtbaarheid door de tijd groter wordt. Dit door bijvoorbeeld vervuiling of het frequent of langdurig vochtig worden van de herstelde gaten. Onduidelijk is dan ook in hoeverre er sprake is van een duurzame oplossing. Zoals aangegeven is de injectiemethode een beproefde methode voor partieel herstel aan één of enkele tegels. In deze omvang heb ik nooit eerder een herstel uitgevoerd zien worden waarbij naast het injecteren vanuit de voegen ook tientallen gaten geboord moeten worden.

De klacht wordt door de deskundige als 'ernstig' gekwalificeerd met als toelichting: 'Mijn inziens is de omvang van de klachten groot. Hierdoor is de impact van herstel ook groot.'

Herstel is volgens de deskundige technisch mogelijk waarbij hij het volgende heeft opgemerkt:

'De kosten van het partieel herstel door middel van injecteren zijn niet bekend. Dit omdat het hier om een uitzonderlijk groot project gaat met uitzonderlijk grote tegelplaten. In deze specifieke situatie zou er mijn inziens een offerte op maat gemaakt moeten worden door een gespecialiseerd bedrijf.

Wanneer er sprake is van herstel door vervanging zijn de volgens kosten aan de orde: De materiaalkosten van de hierboven genoemde tegelplaten komen al op ruim € 7.400, - uit. Bij vervanging van de badkamer komen daar ook nog de kosten van een vervangende drain bij alsmede de kosten van demontage en opslag van de gemonteerde items. Vervolgens zullen alle tegels verwijderd moeten worden wat an sich een enorme kapitaalvernietiging is. Na het verwijderen kunnen de muren en vloer weer worden glad gestreken, voorzien van kimband en primer en kunnen nieuwe vervangende tegels worden geplaatst.

De materiaalkosten van € 7.404,92 worden vermeerderd met de kosten van een drain, kosten van egaline, lijm, voorstrijk, voeg en kit. Deze kosten kunnen in totaal worden begroot op € 8.000, -. De arbeidskosten worden gebaseerd op 80 arbeidsuren à € 65,- per uur wat neerkomt op een totaal aan arbeidskosten van € 5.200, -.

De totale herstelkosten komen in dat geval uit op € 13.200, - waarbij de badkamer twee weken niet gebruikt kan worden.'

Reactie partijen op de deskundigenrapportage

De consument heeft gereageerd op de deskundigenrapportage en daarbij onder meer het volgende naar voren gebracht:

'Helaas blijkt dat alle tegels op de badkamer van de eerste verdieping loslaten en enkele op de tweede verdieping. De problemen op de eerste verdieping zijn zo groot dat er tijdens het huisbezoek vergeten is te kijken naar de tegels op de tweede verdieping. Mijn vrouw was ietwat nerveus tijdens het bezoek en ook zij heeft vergeten te wijzen op de tegels van de tweede verdieping. Zoals uit het rapport blijkt is de injectiemethode een beproefde methode voor partieel herstel aan één of enkele tegels. In ons geval gaat het om alle tegels op de badkamer van de eerste verdieping en enkele tegels op de tweede verdieping. Op de tweede verdieping is minder strijklicht aanwezig en staan wij eventueel open voor de aangedragen injectiemethode (bijvoorbeeld onder het wastafelmeubel, waar de gaatjes ook minder in het zicht zullen zijn).

Het injecteren van alle tegels op de eerste verdieping met tientallen boorgaten in de tegels zelf vinden wij geen acceptabele oplossing. Onze badkamer op de eerste verdieping heeft veel strijklicht en mochten de gaten niet direct zichtbaar zijn, dan is de kans groot dat dit op een later moment wel het geval zal zijn.

(...)

Wij willen graag een badkamer zonder gebreken en zonder instructie hoe deze gebreken zo goed mogelijk verborgen te houden.

(...)

Daarbij zou het fijn zijn als er een keer gekeken kan worden naar de tegels op de tweede verdieping. Wellicht kan ik hier video's van maken en hoeft er niet overgegaan te worden tot een tweede huisbezoek?'

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur overweegt als volgt.

1. Dat het desbetreffende tegelwerk niet in orde is staat tussen de partijen niet in geschil. De vraag die partijen verdeeld houdt is evenwel hoe hier verder mee omgegaan moet worden. De consument ziet het liefst vervanging van de tegels, terwijl de ondernemer reparatie voorstaat met behulp van de (ook door de deskundige benoemde) injectiemethode. Voorop gesteld wordt dat de consument in beginsel recht heeft op nakoming van de overeenkomst, dat betekent in dit geval in principe dat hij recht heeft op een badkamer met tegels waarin niet geboord is, althans waarvan zeker zou zijn dat de boorgaten niet zichtbaar waren.

Op grond van artikel 15 lid 1 van de CBW-erkend algemene voorwaarden heeft de consument in geval van non-conformiteit voorts recht op 'reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering', terwijl op grond van het tweede lid de ondernemer het product niet hoeft te vervangen 'als het gebrek goed hersteld kan worden'. Daaruit volgt dat het recht op nakoming dat de consument in beginsel heeft beperkt kan worden als herstel 'goed' mogelijk is (in die zin dat hij dan geen vervanging kan vorderen) – hetgeen overigens in een dergelijk geval de vraag of tegelijkertijd ook een prijsvermindering aangewezen is onverlet laat.

2. De vraag of hier 'goed' herstel mogelijk is, wordt door de deskundige niet eenduidig positief beantwoord. Uit zijn rapportage blijkt dat hij wel de mogelijkheid van proefherstel heeft voorgesteld. Tegelijkertijd schrijft hij dat onduidelijk is in hoeverre er sprake zal zijn van een duurzame oplossing en stelt hij dat, hoewel de injectiemethode een beproefde methode voor partieel herstel is aan één of enkele tegels, hij het in deze omvang nog nooit eerder uitgevoerd heeft zien worden 'waarbij naast het injecteren vanuit de voegen ook tientallen gaten geboord moeten worden'. Dit een en ander geeft de bindend adviseur niet de vrijheid om aan te nemen dat herstel 'goed' mogelijk is. Daaruit volgt dat niet geoordeeld kan worden dat de consument in dit geval niet het recht heeft om nakoming te vorderen in die zin dat de badkamer alsnog uitgevoerd wordt zoals overeengekomen (met nieuwe tegels waarin niet geboord is).

3. Uit het voorgaande volgt dat de klacht gegrond moet worden verklaard en dat in beginsel uitgesproken moet worden dat de badkamer opnieuw opgebouwd moet worden conform het verzoek van de consument. De bindend adviseur gaat er van uit dat de ondernemer bereid zal zijn dit in eigen beheer uit te (laten) voeren zodat wat betreft de kosten momenteel geen uitspraak gedaan hoeft te worden.

4. De bindend adviseur overweegt daarbij nog wel het volgende. De bindend adviseur acht het standpunt van de ondernemer invoelbaar in die zin dat het demonteren van de badkamer wel erg ingrijpend lijkt – mogelijk ook voor de consument zelf. Tegelijkertijd is het ook goed voorstelbaar dat de consument terugschrikt van het idee dat er in de tegels geboord zou moeten worden, terwijl onzeker is hoe dat zal uitpakken. Zoals hiervoor geoordeeld kan in dit geval niet van de consument verlangd worden dat hij afziet van zijn recht op nakoming. Het is zijn goed recht om nakoming te vorderen en niet te willen meewerken aan een alternatief. Uit de stukken blijkt evenwel niet dat partijen ook gekeken hebben naar andere oplossingsrichtingen (al of niet in combinatie met een zekere prijsvermindering), waarbij niet de gehele badkamer gedemonteerd hoeft te worden. Het staat partijen vrij om alsnog daarover in gesprek te gaan. Dit zal het recht op nakoming van de consument niet verminderen, maar mogelijk toch op een andere manier voor een bevredigende oplossing zorgen. Komen partijen niet tot een alternatieve regeling dan zal dus inderdaad overgegaan moeten worden tot het vervangen van de tegels. Wat betreft de tegels op de tweede verdieping/zolder merkt de bindend adviseur op dat dit niet benoemd is op het vragenformulier zodat de deskundige hier mogelijk (ook) om die reden niet naar gekeken heeft. Indien er op die verdieping dezelfde problemen spelen zal de ondernemer dit uiteraard ook op moeten lossen (waarbij de consument te kennen heeft gegeven dat daar injecteren wel bespreekbaar is).

5. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. Partijen worden in de gelegenheid gesteld om afspraken te maken over een alternatieve regeling dan wel het inplannen van de nieuwe opbouw van de badkamer. Zij zullen binnen vier weken aan de Stichting laten weten wat de uitkomst van die afspraken is. Aangezien de klacht gegrond verklaard is, zal de ondernemer het door de consument betaalde klachtengeld dienen te dragen (te verrekenen met het depotbedrag) en de eigen kosten van behandeling aan de Stichting dienen te vergoeden (eveneens onder verrekening met het depotbedrag).

Beslissing

De klacht is gegrond:

- de partijen laten binnen vier weken aan de Stichting weten welke afspraken zij gemaakt hebben conform het hiervoor onder nr. 5 overwogene;
- de ondernemer dient het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 260,-- te dragen (te verrekenen met het depotbedrag);
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem (eveneens te verrekenen met het depotbedrag);
- het depotbedrag van € 400,-- wordt als volgt verrekend:

- aan de consument wordt € 260,-- terugbetaald;
- het restant komt, zonder nadere afspraken door partijen daaromtrent, toe aan de ondernemer nadat de partijen een nadere regeling getroffen hebben of de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Dit zal worden verrekend met het nog aan de Stichting te betalen bedrag inzake de door de ondernemer verschuldigde behandelingskosten.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 oktober 2025,