

Ondernemer levert verkeerde drain en dient een schadevergoeding aan de consument te betalen

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 6 juni 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, de (gedeeltelijke) renovatie van een badkamer. Een bedrag van € 400,- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

De consument stelt, samengevat weergegeven, dat door de werkzaamheden van de ondernemer waterschade is ontstaan vanwege een lekkage, dat het water in de douche niet goed wegloopt en dat de geleverde drain niet conform afspraak is. De ondernemer heeft wel herstelwerkzaamheden verricht, maar niet naar tevredenheid. De afvoer werkt nog steeds niet goed en de waterschade is slecht gerepareerd.

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

“Omdat de leverancier de overeenkomst niet na komt en ik er na 6 maanden geen vertrouwen meer in heb dat dit nog goed gaat komen wil ik € 4.193,- om het werk door iemand anders te laten oplossen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“De klant wou perse een [naam type] goot hebben, deze hebben we gemonteerd. De klant wenst een glad rooster, op zich geen moeite mee, indien het mogelijk is bij deze goot. Alleen de klant heeft klachten over de afvoer capaciteit en dit rooster zorgt voor een betere afvoer capaciteit.

Het verhaal over de diameter vind ik persoonlijk ver gezocht en heb hier naslag werk gedaan bij de twee merken douchegoten die ik lever, bij renovatie is 40 millimeter normaal.”

Deskundigenrapport

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

“De nieuwe tegel is aangesloten op een 40 millimeter afvoer welke onder een licht afschot naar de standleiding loopt. Alvorens in deze standleiding te geraken is er een flexbocht toegepast om achter het inbouwreservoir te kunnen manoeuvreren. Dit wordt ook bevestigd door de ondernemer.

Proefondervindelijk laten we tijdens het deskundigenbezoek de douche een aantal minuten lopen en dan blijkt dat de drain snel verzadigd raakt en er water verzameld op de douchevloer. Dit kan enerzijds te maken hebben met de aangebrachte bocht in de leiding maar ook met het feit dat de afvoerleiding van 40 millimeter volloopt.

De drain zelf heeft een aansluiting van 40 millimeter maar geadviseerd wordt om bij langere leidingen een verloop naar 50 millimeter toe te passen. Immers; hoe langer de leiding, hoe groter de kans dat water vertraagt en vuil zich ophoopt. Een grotere diameter (50 millimeter) biedt meer doorstroming en dus minder risico op verstopping en vollopen van de leiding zelf. Een 40 millimeter buis voert ongeveer 36–40 liter per minuut af en een 50 millimeter buis haalt makkelijk 50–60 liter per minuut (afhankelijk van lengte en verval).

Daarnaast compenseert een grotere diameter het drukverlies over langere horizontale stukken, vooral als het afschot beperkt is (minimaal 1 centimeter per meter is vereist) zoals in deze specifieke situatie het geval is.

Een tweede klacht van de consument betreft de schade die is ontstaan bij een eerdere lekkage. Er is tussen partijen geen discussie over het ontstaan van deze schade maar wel over de wijze van oplossen. De ondernemer heeft inmiddels een nieuwe koof gemaakt die echter nog niet afgewerkt en geschilderd is. Het stucwerk van het plafond is gedeeltelijk losgekomen door de lekkage en dit is nog niet hersteld. De ondernemer heeft aangegeven voor herstel te willen zorgen.

De derde klacht betreft de uitvoering van de drain. De consument heeft een [naam type] uitvoering besteld en heeft een drain met geperforeerd rooster ontvangen. Dit behoort echter een dichte afdekplaat te zijn die desgewenst ook voorzien kan worden van een tegelstrook."

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 27 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. In wat de consument aanvoert ziet de bindend adviseur geen aanleiding om hiervan af te wijken.
2. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat de ondernemer in dit specifieke geval, gelet op de concrete feiten en omstandigheden als genoemd in het deskundigenrapport, een afvoer met een diameter van 50 millimeter had moeten toepassen.
3. De ondernemer heeft niet bestreden dat de waterschade (ten gevolge van de eerste lekkage) door zijn toedoen is ontstaan, zodat dit als vaststaand wordt aangenomen.
4. Verder concludeert de bindend adviseur op grond van het deskundigenrapport dat de ondernemer niet de juiste drain heeft geleverd.
5. Uit randnummers 2 tot en met 4 volgt dat de klacht gegrond is.
6. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de consument een schadevergoeding wil, zodat hij de (herstel)werkzaamheden door een derde kan laten verrichten.
7. De bindend adviseur stelt vast dat is voldaan aan de voorwaarden voor het toekennen van schadevergoeding. Uit het deskundigenrapport volgt immers dat de ondernemer toerekenbaar tekort is geschoten. Verder heeft de consument de ondernemer voldoende gelegenheid geboden om alsnog tot correcte nakoming over te gaan, maar zonder het gewenste resultaat.
8. Vervolgens rijst de vraag hoe hoog de schadevergoeding moet zijn. De consument heeft in het Vragenformulier een bedrag van € 4.193,- gevraagd.
9. De deskundige heeft in het deskundigenrapport (onder punt 5) de kosten van herstel op € 1.800,- geschat, namelijk € 240,- aan materiaal en € 1.560,- aan arbeid.
10. In reactie op het deskundigenrapport heeft de consument onder meer naar voren gebracht dat hij een bedrag van € 2.200,- tot € 2.700,- voor de herstelwerkzaamheden nodig acht.
11. De consument heeft vervolgens nog een nadere toelichting gegeven, die erop neerkomt dat hij na een nieuwe lekkage zijn verzekeraar heeft ingeschakeld. De consument schrijft onder meer:

"Na de tweede lekkage heb ik mijn eigen verzekering ingeschakeld. Deze hebben hun eigen partij gekozen om de schade op te lossen. Verder gaat mijn verzekering de afvoerleiding van de douche niet vervangen of aanpassen zoals in het deskundige rapport is beschreven. Alleen de kapotte leiding wordt vervangen. De koof in de huiskamer blijft in ongewijzigde staat. Verder moet ik mijn eigen risico betalen aan mijn verzekering a € 300,-. Ik zit wederom een week zonder douche en weken in de rommel. De badkamer kost me dus nu al veel meer dan gedacht en werkt nog niet optimaal."

12. Naar aanleiding van deze toelichting heeft de bindend adviseur vragen gesteld aan de consument. De consument heeft deze vragen beantwoord. De ondernemer is in de gelegenheid gesteld hierop te reageren en heeft van deze gelegenheid gebruikgemaakt.
13. De bindend adviseur overweegt dat de oorzaak van de tweede lekkage in deze procedure niet is komen vast te staan en dat deze kwestie ook geen deel uitmaakt van dit geschil. Uit artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen volgt dat dit ook niet mogelijk is.
14. De schade kan niet precies worden vastgesteld. Weliswaar heeft de deskundige in het deskundigenrapport bepaald welke kosten met de herstelwerkzaamheden zijn gemoeid, maar hierbij moeten enkele kanttekeningen worden geplaatst. Zo heeft de deskundige hierbij niet het vervangen van de drain betrokken en hij heeft er geen rekening mee kunnen houden dat de consument een deel van de herstelwerkzaamheden naderhand via de verzekeraar zou regelen.
15. Het voorgaande geeft aanleiding om de schade naar redelijkheid en billijkheid te schatten. De bindend adviseur schat de schade, op basis van alle beschikbare stukken in het dossier, op € 1.500,-. Hierbij is het eigen risico niet in aanmerking genomen, reeds omdat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat hij dit bedrag (volledig) moet betalen.
16. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook de kosten te vergoeden die de consument heeft gemaakt voor de behandeling van dit geschil, dat is een bedrag van € 260,-.
17. Dit betekent dat de ondernemer in totaal € 1.760,- (€ 1.500,- + € 260,-) aan de consument verschuldigd is. Er staat een bedrag van € 400,- in depot. Dit wordt terugbetaald aan de consument. De ondernemer dient dan nog een bedrag van € 1.360,- (€ 1.760,- -/- € 400,-) aan de consument te betalen.
18. De overige kosten die de consument heeft gevraagd komen niet voor vergoeding in aanmerking, omdat niet is komen vast te staan dat deze verband houden met een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer en/of ze onvoldoende zijn onderbouwd.
19. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- Het depotbedrag van € 400,- wordt terugbetaald aan de consument.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 1.360,- aan de consument.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 november 2025,