

Deskundige kan niet vaststellen dat sprake is van gebreken aan de badkamer, 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 18 april 2026 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 levering en montage van een badkamer. Een bedrag van € 4.365,00 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier haar klacht als volgt geformuleerd:

Leveringsfouten:

- 1. De afspraak was: levering douchewanden met mat glas en met [naam type]-coating. In de offerte staan glaswanden opgenomen zonder vermelding of het helder of mat is en of het wel of niet met [naam type]-coating is. Er staat een productnummer zonder uitleg of toelichting, wat dus niet vooraf kon worden gezien. Bij levering blijkt het dus helder glas te zijn.*
- 2. De afspraak was: een bidetkraan met slang. Geleverd is een kraan zonder slang. In de offerte staat een bidet kraan [naam model]. Daaruit is niet op te maken of er wel of niet een slang aan was opgenomen.*
- 3. De afspraak was: kasten met lades. Geleverd zijn kasten zonder lades. Uit de omschrijving van de offerte was dit niet op te maken.*
- 4. De afspraak was: een spiegel. Er werd een geavanceerde spiegel met krassen erop geleverd.*
- 5. De afspraak was: een open kastje naast de spiegel. Bij de uitvoering blijkt dat dit kastje niet geleverd is.*

Ontwerpfouten:

- 6. De afspraak was: een open kastje naast de spiegel. Bij de uitvoering blijkt dat er onvoldoende ruimte is voor dit kastje naast de spiegel. Dit is een ernstige ontwerpfout van de specialist.*
- 7. De afspraak was: een wastafeltje met fonteintje in het toilet beneden. Bij uitvoering blijkt dit niet te kunnen. Zoals voor een stuurman 'bakboord' en 'stuurboord' basisbegrippen zijn, zijn de basisbegrippen van een sanitair specialist 'wateraanvoer' en 'waterafvoer'. Dit is een zeer ernstige tekortkoming van uw beste specialist om de mogelijkheid van de afvoer niet op te nemen en aan te geven.*
- 8. De afspraak was: een nieuwe kraan in de keuken. Er wordt een kraan geleverd die daar niet te monteren is. Dit is weer onzorgvuldige ontwerpfout door uw ervaren specialist, door niet adequaat na te gaan welke type kraan nodig is.*

Overige punten:

- 9. In de offerte staat: 20% betalen bij opdracht en 50% vijf dagen voor aanvang van de werkzaamheden. U stuurde een factuur van 30% als aanbetaling. En 60% voor aanvang van de werkzaamheden, zonder toelichting waarom van de offerte wordt afgeweken.*
- 10. Toen de aannemer bij mij kwam, liet hij mij geen enkele brochure zien. Alles ging mondeling. Ik had op dat moment voorbeelden waaruit ik kon kiezen.*

Na uitvoering blijkt:

- 1. De douchedeur te klemmen.*
- 2. Weet ik niet hoe de regenboogdouche werkt. Geen info over ontvangen!*
- 3. Kit rand in de douche is niet voldoende gekit.*
- 4. Langs de kastjes is niet volledig gekit.*
- 5. Van een kastje laat het magneet los.*
- 6. Hoe de spiegel werkt, is onduidelijk, hierover is geen informatie ontvangen.*
- 7. Kraan in de keuken lekt 30 liter per dag. Wat een gesleep met water meebrengt.*

8. *Op de geleverde spiegel zitten krassen.*
9. *De hoge kast, wastafel en kastjes hangen ongelijk. Dit geeft een rommelig beeld en was niet afgesproken.*
10. *Nog steeds ruik ik regelmatig rioollucht, het is onduidelijk waar dit vandaan komt en dit was voor de aanpassing niet zo.*
11. *Op 13 mei 2025 werd het linoleum gelegd. Er zitten vuile strepen op! Het lukt niet om deze strepen te verwijderen. Hierover is geen informatie ontvangen.*

Op 28 april 2025 (!) maakt/herstelt een medewerker van de ondernemer bovengenoemde punten 1-7 vlot en plaatst een nieuwe toiletspot beneden. Op de vloer bleven echter lijmresten van de vorige toiletspot achter, deze krijg ik niet weg.”

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

“Sommige zaken accepteren (bijvoorbeeld krasjes op de spiegel) en een tegemoetkoming van de ondernemer in de zaken die niet naar mijn wensen zijn.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft verweer gevoerd. Hij brengt onder meer naar voren dat hij de juiste service heeft verleend. Het leveren van de keukenkraan en de bidetkraan duurde lang, maar dit lag buiten de invloedssfeer van de ondernemer en er is een compensatie van € 300,- gegeven.

Deskundigenrapport

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

“1. De afspraak was: levering douchewanden met mat glas en met [naam type]-coating. In de offerte staan glaswanden opgenomen zonder vermelding of het helder of mat is, en of het wel of niet met [naam type]-coating. Er staat een productnummer zonder uitleg of toelichting, wat dus niet vooraf kon worden gezien. Bij levering blijkt het dus helder glas te zijn.

Standaard wordt helder glas toegepast binnen de badkamerbranche. Het ontbreken van een kleur of afwerking betekent dan ook nog niet dat daarmee sprake is van een gebrek.

2. De afspraak was: een bidetkraan met slang. Geleverd is een kraan zonder slang. In de offerte staat een bidet kraan [naam model]. Daaruit is niet op te maken of er wel of niet een slang aan was opgenomen.

Een bidetkraan met slang wordt naast het bidet op de muur geplaatst. In deze (standaard) situatie is er een bidetkraan op het bidet geplaatst en wordt daarmee voldaan aan de overeenkomst. Op deze overeenkomst staat immers geen kraan met slang. Ook laat de ondernemer weten dat een dergelijke kraan in het geheel niet in haar leveringspakket zit.

An passant merkt de consument op dat de bedieningshendel van de bidetkraan ernstig verkleurd is. Bij nadere inspectie blijkt dit ook het geval te zijn en de ondernemer biedt aan om de bedieningshendel te vervangen.

3. De afspraak was: kasten met lades. Geleverd zijn kasten zonder lades. Uit de omschrijving van de offerte was dit niet op te maken.

Ook hier gaat het mijn inziens om een andere verwachting. Bij het wastafel staat op de overeenkomst specifiek laden vermeld en bij de andere kasten niet. Het wastafelmeubel is dan ook uitgevoerd met laden en de andere meubelen niet.

4. De afspraak was: een spiegel het werd een geavanceerde spiegel, met krassen erop.

De consument bedoeld hiermee dat de kleurinstellingen en intensiteit van de verlichting kan worden aangepast. De spiegel is reeds vervangen.

5. De afspraak was: een open kastje naast de spiegel. Bij de uitvoering blijkt dat dit kastje niet geleverd is.

De betreffende kast is door de ondernemer gecrediteerd. Het punt van de consument is dat de betreffende kast bij levering in haar optiek niet aanwezig was. Dit is door ondergetekende niet te controleren.

6. De afspraak was: een open kastje naast de spiegel. Bij de uitvoering blijkt dat er onvoldoende ruimte is voor dit kastje naast de spiegel. Dit is een ernstige ontwerpfout van de specialist.

Ik ben niet op de hoogte van het ontwerpen en inmeten van de badkamer.

7. De afspraak was: een wastafeltje met fonteintje in het toilet beneden. Bij uitvoering blijkt dit niet te kunnen. Zoals voor een stuurman 'bakboord' en 'stuurboord' basisbegrippen zijn, zijn de basisbegrippen van een sanitair specialist 'wateraanvoer' en 'waterafvoer'. Dit is een zeer ernstige tekortkoming van uw beste specialist om de mogelijkheid van de afvoer niet op te nemen en aan te geven.

Ik ben niet op de hoogte van het ontwerpen en inmeten van de badkamer.

8. De afspraak was: een nieuwe kraan in de keuken. Er wordt een kraan geleverd die niet daar te monteren is. Dit is weer onzorgvuldige ontwerpfout door uw ervaren specialist, door niet adequaat na te gaan welke type kraan nodig is.

Ik ben niet op de hoogte van het ontwerpen en inmeten van de badkamer. Onduidelijk is wat hier precies fout aan is, inmiddels is er wel een juiste kraan in de keuken geplaatst.

9. In de offerte staat: 20% betalen bij opdracht en 50% vijf dagen voor aanvang van de werkzaamheden. U stuurde een factuur van 30% als aanbetaling. En 60% voor aanvang van de werkzaamheden, zonder toelichting waarom van de offerte wordt afgeweken.

Deze vraag/opmerking is niet voor de deskundige.

10. Toen de aannemer bij mij kwam, liet hij mij geen enkele brochure zien. Alles ging mondeling. Ik had op dat moment voorbeelden waaruit ik kon kiezen.

Deze vraag/opmerking is niet voor de deskundige. Onduidelijk in bovenstaande zin is echter of er wel of geen voorbeelden zijn getoond.

Zaken na installatie badkamer:

1. De douchedeur te klemmen

Klemmen van de deur is tijdens deskundigenbezoek niet waargenomen.

2. Weet ik niet hoe de regenboogdouche werkt. Geen info over ontvangen!

Consument weet inmiddels hoe douche te gebruiken maar geeft ook aan liever andere bedieningsknoppen op de kraan te hebben. Het gaat echter om een standaard uitvoering waarbij bedieningsknoppen niet uitwisselbaar zijn.

3. Kitrand in de douche is niet voldoende gekit.

Geen gebrekkige kitranden aangetroffen.

4. Langs de kastjes is niet volledig gekit.

Verticale naden bij wastafelmeubel of kolomkasten worden nooit gekit.

5. Van een kastje laat het magneet los.

Niet waargenomen.

6. Hoe de spiegel werkt, is onduidelijk, hierover is geen informatie ontvangen.

Inmiddels weet de consument hoe te gebruiken.

7. Kraan in de keuken lekt 30 liter per dag. Wat een gesleep met water meebrengt.

Kraan in keuken lekt niet meer.

8. *Op de geleverde spiegel zitten krassen.*

Spiegel is inmiddels vervangen.

9. *De hoge kast, wastafel en kastjes hangen ongelijk. Dit geeft een rommelig beeld en was niet afgesproken.*

De kasten blijken inderdaad ongelijk te hangen. Hier is echter geen standaard regel voor en omdat er geen tweedimensionaal vooraanzicht is gemaakt is ook niet duidelijk wat hierover is afgesproken.

10. *Nog steeds ruik ik regelmatig rioollucht, het is onduidelijk waar dit vandaan komt en dit was voor de aanpassing niet zo.*

Tijdens het deskundigenbezoek niet waargenomen.

11. *Op 13 mei 2025 werd het linoleum gelegd. Er zitten vuile strepen op! Het lukt niet om deze strepen te verwijderen. Hierover is geen informatie ontvangen.*

Ik heb met een led bouwlamp de vloer geïnspecteerd. Volgens de consument zijn de vlekken grotendeels al verdwenen en in de zeer gemêleerde vloer zijn geen onvolkomenheden te zien. Zelfs als er wel vlekken in de vloer zaten kon nog niet met zekerheid gesteld worden wie hiervoor verantwoordelijk is. An passant laat de consument weten ontevreden te zijn over de gemaakte las in de vloer. Ook dit is echter niet te voorkomen en heeft te maken met de lengte waarin het materiaal geleverd wordt. Dit is dan ook geen gebrek.

[...]

Er zijn zeer veel verschillende klachten maar geen van de klachten is mijn inziens een gebrek. Hooguit de verkleurde hendel van de bidetkraan maar dit kan ook te maken hebben met het gebruik van een verkeerd reinigingsmiddel."

Overwegingen en beoordeling

Inleiding

1. Aan de orde is een gemengde overeenkomst van consumentenkoop en aanneming van werk.
2. De deskundige is op 8 april 2026 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.
3. De bindend adviseur zal hierna de klachten van de consument bespreken in de volgorde waarin de consument ze in het Vragenformulier heeft gepresenteerd.

Leveringsfouten

4. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat de ondernemer niet conform overeenkomst heeft geleverd. De bindend adviseur kan, op basis van de stellingen van partijen en de stukken in het dossier, waaronder het deskundigenrapport, niet concluderen dat de ondernemer niet heeft geleverd wat partijen hebben afgesproken.
5. Voor zover de consument onder deze noemer heeft geklaagd over krassen op de spiegel, wordt overwogen dat zij in het Vragenformulier te kennen heeft gegeven dit punt te accepteren. De bindend adviseur zal hier daarom niet verder op ingaan.

Ontwerpfouten

6. De bindend adviseur begrijpt uit de reactie van de consument op het deskundigenrapport dat er een nieuwe kraan in de keuken is, zodat dit punt niet meer speelt.
7. Wat betreft de overige punten die de consument onder 'Ontwerpfouten' noemt, wordt overwogen dat op basis van de stellingen en de stukken niet kan worden vastgesteld dat de ondernemer fouten heeft gemaakt bij het ontwerp, of dat de montage heeft plaatsgevonden op een wijze die niet in lijn is met de afspraken die partijen hebben gemaakt. Ook het deskundigenrapport biedt voor deze conclusie geen steun.

Overige punten

8. Wat betreft de betalingstermijnen die bij opdracht en bij aanvang werkzaamheden moesten worden voldaan, wordt overwogen dat de ondernemer de werkzaamheden inmiddels heeft afgerond en dat er nog een openstaand bedrag is, dat in depot staat. Nu de consument bovendien geen eis heeft gekoppeld aan dit onderdeel van haar klacht, bestaat geen aanleiding dit punt verder te bespreken.
9. Voor zover de consument erop wijst dat de aannemer geen offerte bij zich had en dat alles mondeling ging, heeft zij niet toegelicht wat zij hiermee beoogt. Dit blijft daarom buiten beschouwing.

Punten 1 t/m 11 na uitvoering

10. De bindend adviseur constateert dat de consument heeft aangegeven dat na werkzaamheden op 28 april 2025 de punten 1 t/m 7 van de lijst van 11 punten zijn hersteld.
11. Wat betreft de resterende punten wordt als volgt overwogen;
 - *Punt 8: krassen op spiegel*
Zoals hiervoor reeds is overwogen, heeft de consument in het Vragenformulier te kennen gegeven dat zij dit punt accepteert. De bindend adviseur zal hier dan ook niet verder op ingaan.
 - *Punt 9: rommelig beeld doordat hoge kast, wastafel en kastjes ongelijk hangen*
Mede op basis van het deskundigenrapport is de bindend adviseur van oordeel dat in algemene zin niet kan worden geconcludeerd dat de ondernemer op dit punt is tekortgeschoten. De vraag is of de wijze waarop dit is vormgegeven in strijd is met de gemaakte afspraken. Dit kan de bindend adviseur op basis van wat is aangevoerd en de stukken niet vaststellen.
 - *Punt 10: rioollucht*
De deskundige heeft bij zijn bezoek geen rioollucht kunnen vaststellen en ook overigens is onvoldoende onderbouwd dat er een rioollucht is en dat deze lucht verband houdt met de werkzaamheden van de zijde van de ondernemer.
 - *Punt 11: strepen op linoleum*
De bindend adviseur kan, gelet op de bevindingen in het deskundigenrapport, niet concluderen dat hier sprake is van een gebrek of tekortkoming.

Slotsom

12. Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond is. De eis van de consument wordt afgewezen.
13. Het bedrag dat in depot staat, wordt aan de ondernemer overgemaakt.
14. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem. Dit bedrag wordt in mindering gebracht op het uit het depot te betalen bedrag.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.
- Het depotbedrag van € 4.365,- wordt aan de ondernemer overgemaakt, minus 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 26 mei 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur