BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Meerdere klachten aan badkamer gedeeltelijk gegrond verklaard, ondernemer dient schadevergoeding voor douchedeur die niet past 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. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 7 juli 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 toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van een badkamer.

Standpunt consument
De consument heeft in het Vragenformulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

"*De klachten gaan over de afspraken gemaakt in de koopovereenkomst van 13 maart 2025 die wij d.d. 10 februari 2026 hebben bijgevoegd. Hieronder is het punt voor punt benoemd. Alles is kenbaar gemaakt bij leverancier en hun advocaat.*

- Douchedeur past niet langs meubel, nu buiten badkamer in- en uitstappen
- Teveel tegels geleverd
- Te grote easy drain geleverd, vier maal gebeld op dag van montage on te ruilen, de ondernemer weigerde terug te bellen. Toen via aannemer de juiste aangeschaft, zij weigeren deze terug te nemen
- Wandmeubel is tweedehands. De bekabeling was gebruikt en zat overal gebruikersschade op
- Tekening wandmeubel niet compleet, daarom later extra stroom moeten trekken voor verlichting in kast
- Wandmeubel twee werd geleverd zonder gebruiksaanwijzing. Deze was door zeer ervaren badkamerspecialist niet te monteren. Daarom moest andere monteur week erna terugkomen
- Kraanonderstuk was verkeerd geleverd, hierdoor moest loodgieter later terugkomen
- Spiegel past niet tussen meubel en plafond
- Hierdoor past het planchet ook niet, wel betaald uiteraard
- Hanglampen bij badmeubel zijn nooit geleverd, wel voor betaald
- Er is een doorzichtige douchedeur geleverd. Deze kon niet geplaatst worden, daardoor moest aannemer ook weer later terugkomen omdat de juiste later weer geleverd werd. Deze was ook niet juist qua maat dan wel inmeting
- Wij hebben in plaats van tweeënhalve week, 5,5 weken in de troep gezeten. We moesten elders douchen, constant heen en weer rijden. Elke ochtend bizar vroeg op (wij werken in de horeca)
- Wij zijn door alle foute en te late leveringen en vertragingen circa € 8.000,- meer kwijt geweest aan de montage. Constant overleg
- De wellnessknop op de douche werkt niet
- Ons leven is gedurende drie extra weken een hel geweest. Een vreemde in je eigen huis. Kapot door elke dag na vijf uur slaap wakker worden
- De badkamer is totaal niet geworden zoals besproken en gewenst. Vanaf de gang de douche instappen is een ramp
- Bij een klacht direct een advocaat achter je aan krijgen is niet probleemoplossend. Sterker nog, we voelen ons enorm geïntimideerd, gekleineerd en geschoffeerd. Oplossen willen ze niet, zij bedreigen ons zelfs met rechtszaken in verband met een keurige review.
- Wij hebben volgens artikel 20, lid 2 en 3 van CBW-erkende voorwaarden alles meermalen gemeld bij de advocaat van de tegenpartij en de termijnen in acht genomen
- wij hebben alles wat redelijk is voorgesteld om op te lossen.
- afgelopen week zijn wij wederom bedreigd omdat iemand die wij niet persoonlijk kennen een slechte review over dit bedrijf had geschreven. De dreiging was een kort geding. Wij voelen ons enorm geïntimideerd wederom.
- wij slapen slecht van de hele situatie. Ons badkamer is een ramp. We zijn 10 tot 15 duizend euro meer kwijt dan gepland.
- KvK nummer op de koopovereenkomst is [KvK-nummer ondernemer]. Op de website van de ondernemer staat dat zij aangesloten zijn bij uw klachteninstituut. Zie bijgevoegde koopovereenkomst.

We hebben nog een ander nummer van ze gevonden, dubieus, [KvK-nummer ondernemer]. Deze via KvK gevonden."

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

"*Zij moeten de schade gewoon vergoeden.*"

Standpunt ondernemer
De ondernemer heeft verweer gevoerd. Dat verweer wordt hierna, voor zover voor de beoordeling van belang, verder weergegeven.

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

"*Omdat bovenstaande klachtenlijst een mix is van technische klachten, emotionele klachten en ontbrekende producten, wordt het deskundigenbezoek begonnen met de technische klachten van de consument.*

Het gaat dan om de volgende zaken:

- DOUCHEDEUR
Het betreft hier een 70 centimeter nisdeur welke rechts de scharnieren heeft die tegen de scheidings-muur zijn geplaatst. Omdat de deur niet geheel open kan draait deze tegen het wastafelmeubel aan en kan lastig vanuit de badkamerruimte in de douche gestapt worden. Dit kan wel wanneer de douchedeur geheel naar binnen wordt gedraaid en pas wordt gesloten wanneer men in de natte cel staat. Volgens opgave van de consument is dit aan de ondernemer verwijtbaar. Wanneer echter de plattegrondtekening nader wordt bekeken is te zien dat daar een scheidingswand van 80 centimeter breed op getekend staat en in de praktijk blijkt deze 90 centimeter te zijn. Ook het in de douchecel aanwezige bankje is geen 30 centimeter, zoals getekend maar 40 centimeter diep. Wanneer ik vervolgens de ruimte tussen de kopzijde van de scheidingsmuur en het wastafelmeubel meet blijkt dat daar een ruimte van 53 centimeter tussen zit. Concreet betekent dit dat zelfs wanneer de door de consument ingeschakelde aannemer de tekening had gevolgd, de 70 centimeter brede deur tegen het meubel aan was gekomen. Daarbij moet opgemerkt worden dat deze deur zowel links- alsook rechtsdraaiend gemonteerd had kunnen worden. De aannemer had na overleg met de consument er beter voor kunnen kiezen om de deur aan de linkerzijde te bevestigen.

- DOUCHEDRAIN
Bij de consument staat, nog geheel ingepakt in de originele verpakking een [naam soort] goot van 100 centimeter. Dit omdat tijdens de installatie bleek dat de afvoer precies boven een draagbalk uit kwam en het derhalve noodzakelijk was om een smaller exemplaar toe te passen. Om geen tijdsverlies te hebben heeft de consument door de aannemer een 90 centimeter exemplaar laten aanschaffen.

De ondernemer heeft hier mijn inziens geen verkeerde drain geleverd maar door onvoorziene omstandigheden moest de drain gewisseld worden. De ondernemer geeft aan de oorspronkelijk geleverde drain te willen retourneren.

- LAMPEN
Op de overeenkomst staan twee hanglampen vermeld welke volgens de consument niet zijn geleverd en welke volgens de ondernemer wel zijn geleverd. Ik tref geen lampen in deze badkamer aan en ook wordt het niet geheel duidelijk wat voor een soort lampen het hier betreft.

WASTAFELMEUBEL
De klacht van de consument is dat het hier om een tweedehands meubel gaat wat onder andere te zien is aan de voorbereiding van de verlichting in het meubel. De ondernemer laat weten dat het hier om een zogenaamd 'beursmodel' gaat welke inderdaad eerder opgebouwd is geweest maar niet in gebruik is geweest.

De consument laat weten dat hij het an sich niet erg vindt maar dit graag op voorhand had geweten.

Omdat het verkoopadviesgesprek niet kan worden herhaald is onduidelijk wat indertijd wel en niet is benoemd. Wanneer echter naar de overeenkomst wordt gekeken staat bij het meubel vermeld dat het hier om een magazijnaanbieding van € 10.248, - voor € 3.788, - gaat. Daaruit kan geconcludeerd worden dat het niet om een geheel nieuw product gaat.

- SPIEGEL EN PLANCHET
De consument heeft ook een klacht over de positie van spiegel en planchet. Alvorens dit nader toe te lichten is het van belang om te weten hoe het gehele meubel aanvankelijk was bedoeld en vandaar onderstaande foto van de showroomopstelling van het meubel, de spiegel en de regaalkasten.

[…]

Op deze foto is te zien dat de rechthoekige spiegel verticaal is gemonteerd. Bij de consument is deze spiegel in verband met een laag plafond horizontaal geplaatst en zijn de beide regaalkasten verder naar rechts gepositioneerd. Hierdoor heeft de consument het geleverde planchet niet laten ophangen.

Ook met betrekking tot deze klacht moet gesteld worden dat de ondernemer sec de leverancier van de producten is en in overleg met de consument een badkamerindeling heeft getekend. Wanneer de dienst 'montage/installatie' niet bij een ondernemer wordt afgenomen is het ook niet gebruikelijk dat de ondernemer bij de consument thuis de ruimte gaat inmeten. Navraag heeft geleerd dat ook in deze situatie er geen inmeting heeft plaatsgevonden. Wanneer dan vervolgens blijkt dat een meubel niet gemonteerd kan worden zoals beoogd, zullen er aanpassingen gedaan moeten worden.

- [NAAM MERK EN MODEL] DOUCHESYSTEEM
Het [naam merk en model]-douchesysteem is een geavanceerd, opbouw douchesysteem dat ontworpen is voor een professionele warm-koud-waterbehandeling. De drie programma's duren 120 seconden en wisselen warme en koude waterfasen af via de handdouche om het lichaam te stimuleren of te kalmeren. Volgens opgave van de consument heeft dit systeem vanaf het allereerste begin niet gefunctioneerd. Bij visuele inspectie blijkt dat de bovenplaat van het systeem geheel los ligt en er ook water in het kraanhuis zit. Oorzaak en gevolg zijn in deze situatie lastig te duiden en het beste is om onder garantie de fabrieksservicedienst van [naam merk] in te schakelen. De ondernemer zegt toe dit te willen doen en stelt tevens niet eerder op de hoogte te zijn geweest van deze klacht.

Na de bespreking en het onderzoek van de bovenstaande technische kwesties blijkt uit het vervolggesprek al snel dat de consument in het geheel geen herstel wenst in technische zin. Ze hebben geen zin in 'gedoe' en in 'overlast' en wensen dat ze gecompenseerd worden in verband met bovenstaande klachtenlijst. Ondanks herhaaldelijke pogingen wordt niet geheel duidelijk in welke orde van grootte gedacht moet worden maar wel wordt aangegeven dat het om meerdere duizenden euro's moet gaan.

De ondernemer geeft aan in het geheel geen compensatie te willen bieden omdat er naar eigen zeggen geen verwijtbare gebreken zijn.

Een schikking in deze kwestie is niet mogelijk omdat de standpunten van beide partijen zeer ver uit elkaar liggen. Ook is gebleken dat het voor de consument een principiële kwestie is geworden."

Overwegingen en beoordeling

Inleiding

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop. De stellingen van de consument komen er in de kern op neer dat de ondernemer niet conform overeenkomst heeft geleverd, althans dat hij is tekortgeschoten in de nakoming van diens verplichtingen op grond van de overeenkomst, dat de consument daardoor schade heeft geleden en dat de ondernemer die schade dient te vergoeden. De bindend adviseur zal hierna de verschillende onderdelen van de klacht achtereenvolgens bespreken.

2. De deskundige is op 6 juli 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 consument heeft de onafhankelijkheid van de deskundige in twijfel getrokken. Hij voert hiertoe aan dat de deskundige contact heeft gezocht met de ondernemer, zonder dat de consument daarbij betrokken was.

4. De bindend adviseur ziet geen aanleiding voor twijfel aan de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de deskundige. Niet is gebleken dat de deskundige contact heeft gehad met de ondernemer, anders dan voor het inplannen van een afspraak om het deskundigenonderzoek te laten plaatsvinden.

Douchedeur past niet

5. De consument klaagt dat de douchedeur niet langs de meubels past.

6. Uit het deskundigenrapport volgt weliswaar dat de maatvoering van de badkamer niet op alle punten conform de plattegrondtekening is, maar de deskundige heeft geconcludeerd dat ook als de door de consument ingeschakelde aannemer de tekening zou hebben gevolgd, de deur tegen het meubel aan was gekomen. De ondernemer is hier in zijn reactie op het deskundigenrapport nog op ingegaan, maar die toelichting biedt onvoldoende houvast om tot het oordeel te komen dat de bevindingen van de deskundige onjuist zijn. De bindend adviseur gaat er daarom van uit dat de ondernemer wat betreft de douchedeur is tekortgeschoten.

7. Nu ook aan de overige voorwaarden is voldaan, komt de consument op dit punt in aanmerking voor een schadevergoeding. Aansluitend bij het deskundigenrapport stelt de bindend adviseur de hoogte hiervan vast op € 540,-.

Tegels

8. De consument klaagt dat de ondernemer teveel tegels heeft geleverd.

9. De bindend adviseur stelt op basis van de stukken vast dat er enkele tegels zijn overgebleven. De consument heeft echter niet onderbouwd dat de ondernemer niet conform overeenkomst heeft geleverd. Bovendien wordt in aanmerking genomen dat, zoals de ondernemer heeft toegelicht, bij het leveren van tegels doorgaans enige marge wordt aangehouden en dat dit ook nodig is. Niet is gebleken dat die marge is overschreden.

Drain

10. De consument klaagt dat de ondernemer een te grote douchedrain heeft geleverd.

11. De bindend adviseur ziet, gelet op de inhoud van het deskundigenrapport, geen grond voor het oordeel dat de ondernemer op dit punt is tekortgeschoten. Het staat partijen vrij om afspraken te maken over het retourneren van de oorspronkelijk geleverde drain.

Wandmeubel

12. De consument klaagt dat het geleverde wandmeubel tweedehands is, dat de tekening van het wandmeubel niet compleet was en dat het tweede wandmeubel zonder gebruiksaanwijzing is geleverd.

13. De ondernemer heeft bestreden dat het wandmeubel tweedehands is. Wel gaat het volgens de ondernemer om een magazijnaanbieding.

14. De bindend adviseur stelt vast dat in de overeenkomst is vastgelegd dat het om een magazijnaanbieding gaat, waarbij een forse korting is toegepast. Dat de ondernemer iets anders zou hebben geleverd dan overeengekomen, heeft de consument niet onderbouwd.

15. Verder passeert de bindend adviseur de klacht wat betreft de tekening en de gebruiksaanwijzing van het wandmeubel. Niet alleen heeft de consument zijn stellingen op dit punt onvoldoende onderbouwd, maar ook komt uit de stellingen en stukken onvoldoende naar voren wat partijen vervolgens hebben gedaan. Daarnaast heeft de consument niet geconcretiseerd welke schade dit tot gevolg zou hebben gehad.

Kraanonderstuk

16. De consument klaagt dat de ondernemer het verkeerde kraanonderstuk heeft geleverd.

17. De ondernemer heeft aangevoerd dat dit niet tot schade heeft geleid.

18. De bindend adviseur is van oordeel dat de consument, gelet op de toelichting van de ondernemer, onvoldoende heeft toegelicht dat het aanvankelijk leveren van een onjuist kraanstuk, tot schade heeft geleid.

Spiegel en planchet

19. De consument klaagt dat de spiegel en het planchet niet passen.

20. De bindend adviseur concludeert, onder verwijzing naar het deskundigenrapport, dat op dit punt geen sprake is van tekortschieten van de ondernemer.

Hanglampen

21. De consument klaagt dat de ondernemer de hanglampen niet heeft geleverd.

22. De ondernemer heeft aangevoerd dat de lampen wel zijn geleverd en dat dit ook blijkt uit de correspondentie.

23. De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij de hanglampen heeft geleverd. De consument heeft hem voldoende gelegenheid geboden om de hanglampen te leveren. De ondernemer dient daarom een vergoeding te betalen aan de consument. De bindend adviseur bepaalt, oordelend naar redelijkheid en billijkheid en in aanmerking genomen de koopovereenkomst van 13 maart 2025, de hoogte hiervan op € 350,-.

Doorzichtige douchedeur

24. De consument klaagt dat er een doorzichtige douchedeur is geleverd die niet kon worden geplaatst. De aannemer moest daarom later terugkomen.

25. De bindend adviseur is van oordeel dat de consument de gang van zaken en de schade die zou zijn ontstaan onvoldoende heeft toegelicht om op dit punt tot toekenning van een schadevergoeding te komen.

Duur van de verbouwing en kosten montage

26. De consument klaagt dat hij 5,5 week in plaats van 2,5 week in de troep heeft gezeten. Hij heeft daardoor weinig geslapen en veel hinder ondervonden. Daarnaast heeft hij door alle te late leveringen en vertragingen veel meer geld voor de montage moeten betalen.

27. De bindend adviseur kan op basis van de toelichting en de stukken in het dossier niet vaststellen of en, zo ja, in hoeverre de gestelde uitloop en de hogere kosten te wijten zijn aan tekortschieten aan de zijde van de ondernemer. De klacht is in zoverre dus ongegrond.

Wellnessknop douche

28. De consument klaagt dat de wellnessknop van de douche niet werkt.

29. De bindend adviseur kan op basis van de stukken in het dossier niet vaststellen of hier sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer. Uit het deskundigenrapport blijkt dat ten tijde van het deskundigenonderzoek de bovenplaat van het systeem geheel los lag. De deskundige heeft niet kunnen vaststellen waarom het systeem niet werkte. Dit onderdeel van de klacht wordt daarom gepasseerd.

Communicatie en bejegening

30. De consument klaagt dat hij zich geïntimideerd, gekleineerd en geschoffeerd voelt. De ondernemer dreigt met een kort geding en wil het probleem niet oplossen.

31. De bindend adviseur kan op basis van de stukken die zich in het dossier bevinden niet tot het oordeel komen dat de ondernemer zich onbetamelijk heeft opgesteld of op onbetamelijke wijze heeft gecommuniceerd. Wat er overigens tussen partijen is gebeurd, kan de bindend adviseur niet vaststellen.

Slotsom

32. De klacht van de consument is gedeeltelijk gegrond, namelijk wat betreft de douchedeur (zie randnummers 6 en 7) en de hanglampen (zie randnummer 23). In verband hiermee dient de ondernemer een schadevergoeding van in totaal € 890,- te betalen.

33. Voor het overige is de klacht van de consument ongegrond.

34. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld gedeeltelijk te vergoeden, te weten tot een bedrag van € 100,- (zie artikel 14 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen).

35. De door de ondernemer gevraagde veroordeling in de kosten komt niet voor toewijzing in aanmerking (zie artikel 16 van het Reglement Geschillenregeling Wonen).

36. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na vandaag een totaalbedrag van € 990,- aan de consument (€ 890,- + € 100,-).
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 september 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur