

Installatie niet inbegrepen in koop badkamer, klachten op producten niet gegrond

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats]

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 deskundige [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: 8 januari 2022.

Inhoud overeenkomst

Product(en):	Douchecabine
Type(s):	[merk en type]
Bijgeleverd:	zijwand van [merk],
Merk/leverancier(s):	[merk]
prijs:	€ 3.382,24, wv totaal tegels EUR 115,98 en totaal sanitair EUR 3.266,26

De levering vond daadwerkelijk plaats.

De klacht is op 24 januari 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 1.382,24 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Een bedrag van € 2.854,37 is in het depot gestort wat toeziet op betaling van de installatie.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Op 24 januari 2022 legde zij de volgende klacht aan de ondernemer voor:

De deuren sluiten niet goed, er komt water naar buiten.

De achterkant waar de tegels zitten, zit het kozijn op de kop erin.

Een streep grijze tegel steekt onder buiten de douche deur uit wat geen gezicht is. Er zit 6 mm verschil in de voor en achterkant van de glazen want tegen het bad.

En er zit twee verschillende kleuren kit in de douche,

18 maart 2022 schreef de consument aan de ondernemer:

Mijn eisen zijn alsnog dubbel vouwbare deuren te plaatsen wat afgesproken was. Het gematte glas was prima. De brede afvoer die ik niet heb gekregen wat ook volgens afspraak was, mag jij vergeten. De strip aan de achterkant zit er op de kop in, die moeten ze herstellen. De grijze tegel die buiten de strip komt moet verwijderd worden. En de verschillende kleuren kit moeten verwijderen. Het werk en de uren wat de monteur heeft gedaan ben ik het niet mee eens. Nu geef ik jou veertien dagen de tijd voor een reactie, en zie het met vertrouwen tegemoet.

In de schriftelijke klacht aan de stichting Uitgesproken Zaak d.d. 6 april 2022 meldt de consument:

Geen offerte ontvangen voor aanvang van de werkzaamheden en goederen wat afgesproken was .
Zijn voor het blok gezet door de monteur, nu of misschien het hele jaar niet meer. Verkeerde douche deuren geleverd. Vierkante doucheput geplaatst i.p.v. brede langwerpige.
Verkeerde/verschillende kleuren kit gebruikt. Muur bevestiging zijwand volgens velen verkeerd om geplaatst. Stukje grijze tegel steekt links buiten de douche wand. En niet goed tegen het bestaande bad geplaatst (zit ruimte tussen), ondanks dat ze hier met twee personen maten hebben genomen. De verkeerde douche deuren die er nu in zitten sluiten niet aan de onderkant, er komt water naar buiten.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Consument is diverse malen in de winkel geweest om te kiezen en heeft de keuze diverse malen aangepast tegels pas uitgezocht tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden.

Op 25 januari 2022 meldde de ondernemer aan de consument:

*Goedemorgen, Het klinkt niet goed wat u opnoemt met wat voor problemen u heeft.
Binnenkort komen wij een afspraak maken om te komen kijken.*

En op 26 jan. 2022 om 16:51 heeft Hummel Badkamers > het volgende geschreven:

Goedemiddag,

Graag zouden wij woensdagmiddag 2 februari rond de klok van 16.30 uur willen komen kijken past dit?

Op 18 maart 2022 schreef de ondernemer aan de consument:

Goedemiddag,

U kunt de geschillencommissie wonen inschakelen als u een klacht heeft. Deze actie moet u zelf doen.

Reactie consument

De consument meldt nog het volgende: Hierna (lees: na het bezoek op 2 februari 2022) is dhr. Hummel boos vertrokken en heeft verder niet gereageerd via de mail. Enkel heeft hij herinneringen gestuurd van de factuur.

Op de reactie van de ondernemer aan Uitgesproken Zaak gaf de consument nog het volgende te kennen:

Als reactie op de verklaringen van de heer Hummel, deze reactie klopt totaal niet! Wij hebben nooit een offerte gehad, die zou komen als zij de boel hadden ingemeten. De tegels hebben wij in juni uitgezocht, mijn buurvrouw was daarbij, zij kan dat beamen. Ik heb na drie bezoeken eerst informatie, daarna uitgezocht, maar de heer Hummel had een ander idee wat ik niet mooi vond. Vandaar de derde keer een besluit genomen, inclusief de uitgezochte tegels. Hij praat alles recht wat krom is. Hier de reactie van ons op zijn punten is de verklaring: 2a – verkeerde deur geleverd 2e – Geen (totaal)prijsopgave gekregen, geen offerte 2f – Veel te hoog en wij hebben niets afgesproken dat wij de monteur apart zouden betalen. De heer hummel zou het installeren regelen. 3B – is niet geleverd conform de afspraak en nooit een offerte gehad, deze zouden wij krijgen na het inmeten, samen met de monteur, 15 oktober 2021. 4 – Wij zijn wel vaker in de winkel geweest voor advies, maar éénmaal na het keuzemoment.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende op 26 september 2022 vastgesteld en gerapporteerd:

Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld

Geen offerte ontvangen voor aanvang van de werkzaamheden en goederen wat afgesproken was. Zijn voor het blok gezet door de monteur, nu of misschien het hele jaar niet meer.

Verkeerde douche deuren geleverd.

Vierkante doucheput geplaatst i.p.v. brede langwerpige.

Verkeerde/verschillende kleuren kit gebruikt.

Muur bevestiging zijwand volgens velen verkeerd om geplaatst.

Stukje grijze tegel steekt links buiten de douche wand.

En niet goed tegen het bestaande bad geplaatst (zit ruimte tussen), ondanks dat ze hier met twee personen maten hebben genomen.

De verkeerde douche deuren die er nu in zitten sluiten niet aan de onder kant, er komt water naar buiten.

Situering klachten

Het betreft hier een in pandige badkamer in een appartement op de tweede woonlaag van een appartementencomplex. De badkamer is gedeeltelijk gerenoveerd waarbij de natte cel vergroot is met 30cm. In deze natte cel is een douchevloer geplaatst. De natte cel bestaat uit een dubbeldeurs wand van 120cm breed en een vaste wand van 90 cm die naast de kopse zijde van het bad is geplaatst.

Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

De huidige situatie is erg lastig te beoordelen omdat erg onduidelijk is wat er uiteindelijk tussen de consument en de ondernemer is afgesproken. In het dossier is weliswaar een factuur aanwezig van de ondernemer gedateerd op 8 januari 2022 met als kenmerk 20220093 en een factuur van de installateur ([installatiebedrijf]) gedateerd op 17 januari 2022 met als kenmerk 22001 maar er zijn in het geheel geen offertes of orderbevestigingen opgenomen.

Navraag bij de partijen leert dan ook dat deze in het geheel niet zijn gemaakt en dat de overeenkomst enigszins op 'blauwe ogen' is gesloten. De benedenbuurman van de consument is de vader van de ondernemer en men heeft gedacht over en weer een soort vriendendienst te kunnen bewijzen.

Volgens opgave van de ondernemer is de consument ook meermalen in de toonzaal geweest om het een en ander te wijzigen.

Door veel te vragen en goed te luisteren ontstaat uiteindelijk een duidelijk beeld van de vorige situatie, de wensen van de consument en de concrete uitvoering van de ondernemer.

Tegen de achterwand van de badkamer is aan de rechterzijde een bad gesitueerd, dit bad is nog steeds aanwezig en ongewijzigd. Links van het bad was een natte cel van circa 90 x 90 cm aanwezig en de kopse kant van het bad, wat aansloot op deze natte cel was circa 30cm breed. Door dit plateau naast het bad te verwijderen ontstond er een douchruimte die circa 30cm breder was dan de vorige. Vanwege een toenemende zorgvraag was dit de bedoeling van de consument waarbij de doucheruimte ook goed toegankelijk moest zijn. Vandaar de keuze om de douchecabine te voorzien van twee pendeldeuren.

Tegen de linkerzijde is een wastafelmeubel gepositioneerd met aan de rechterzijde een kolomkast. De linker deur van de douchecabine, die overigens naar binnen en naar buiten gedraaid kan worden, komt bij het openen naar buiten tegen de kolomkast aan. De deur staat dan circa 45 graden open. Wanneer de andere deur ook geopend wordt is de doucheruimte goed toegankelijk. Bij het naar binnen draaien van de linker deur komt deze tegen de douchethermostaatkraan aan.

De consument geeft aan dat er met de ondernemer is afgesproken dat er vouwdeuren geplaatst zouden worden. Dit is echter nergens aan te herleiden. Gezien de positie van de kolomkast en van de douchethermostaatkraan, zou een vouwdeur gemonteerd moeten worden met de scharnieren tegen de hoekstijl. De deuren zouden dan vanaf links geopend moeten worden wat gezien de hoekkast niet logisch is.

De consument reclameert ook over het feit dat de vaste douchewand aan de zijkant niet direct tegen het tegelwerk onder het bad aansluit. De ondernemer en de installateur merken terecht op dat dit in het geheel niet mogelijk is vanwege de profielen waarmee de vaste wand is gemonteerd. De deskundige merkt daarbij nog op dat een dergelijke situatie ook niet wenselijk is omdat dit niet of nauwelijks schoongemaakt kan worden en hier onvermijdelijk schimmelvorming zal ontstaan. De ondernemer geeft hierbij aan dat hij de consument heeft geadviseerd om af te zien van de huidige situatie en om een vaste wand op de badrand te plaatsen. De consument wilde dit echter niet volgens

de ondernemer. Navraag door de deskundige bij de consument leert dat deze die door de ondernemer geschetste optie niet wilde en juist voor de huidige opstelling ging.

Nu reclameert zij echter over de ruimte van circa 15mm tussen glaswand en tegelwand en geeft ook aan dat er sprake is van vervuiling achter de glaswand. Uiteindelijk blijkt dit om een bloemblaadje te gaan wat van het boeket is afgevallen wat op de badrand staat.

Voordat de cabine is geplaatst is de onderste rij tegels vervangen voor grijze tegels. Dit zodat deze 'lijn' in de badkamer doorloopt wat esthetisch gezien erg fraai is. Omdat een douchewand of een doucheur altijd binnen de douchevloer of douchebak wordt geplaatst zal het muurprofiel nooit exact overeenkomen met de verticale voegen tussen de tegels. In deze specifieke situatie betekent dat, dat de grijze wandtegels net een fractie voorbij het muurprofiel steekt en er derhalve buiten de cabine een strook grijs zichtbaar is van circa 5mm breed. De consument stelt de ondernemer hiervoor verantwoordelijk. Dit is echter geenszins te voorkomen en inherent aan het plaatsen van een cabine.

Volgens opgave van de consument zou de douchevloer/douchebak worden voorzien van een langwerpige drain. In de huidige vloer is echter een vierkante afvoer geplaatst. De consument is hier aanvankelijk mee akkoord gegaan maar heeft het wel op het klachtenformulier vermeld. Volgens opgave van de consument is dit echter geen punt van discussie meer.

Waar nog wel stevig over wordt gediscussieerd is het installatiebedrag wat de door de ondernemer ingeschakelde installateur wordt gevraagd. De consument stelt dat zij aanvankelijk dacht dat het totaalbedrag van Hummel Badkamers, te weten; € 3.381,24 een bedrag inclusief installatie was. Omdat partijen in het geheel geen overeenkomst op papier hebben gesloten kan dit echter door geen van de partijen worden bewezen. De consument had echter op basis van de hoeveelheid bestelde producten wel kunnen bevroeden dat dit totaalbedrag exclusief de installatie was.

Daarnaast stelt de consument dat het gevraagde installatiebedrag veel te hoog is. Ze baseert dit op het gegeven dat de installatie door twee personen is uitgevoerd terwijl het in haar optiek beter door één persoon gedaan had kunnen worden. Ze stelt dan ook voor om hooguit maar 50% van het factuurbedrag van de installatie te betalen op voorwaarde dat de ondernemer kosteloos vervangende douchedeuren levert en monteert.

Het totaal van het installatiebedrag wordt echter maar gedeeltelijk gevormd door arbeidsloon. In dit bedrag zitten ook alle gebruikte materialen. Uit de factuur blijkt dat er nog geen 50 arbeidsuren in deze renovatie zijn gaan zitten wat de deskundige zeer redelijk lijkt gezien alles wat hier is uitgevoerd.

Ernst van de klacht(en)

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

- ernstig
- opvallend
- gering *
- onopvallend
- (bijna) niet waarneembaar
- anders, namelijk: nvt

* De beoordeling gering staat los van het beoordelen of de doucheruimte in dit huishouden goed toegankelijk is. De consument heeft laten weten dat de ruimte met twee personen betreden moet kunnen. Onduidelijk is echter de gezondheidstoestand van de eindgebruikers en de fysieke mogelijkheden van deze gebruikers.

Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja
Zo ja, op welke manier?

In de optiek van de deskundige hoeft geen herstel plaats te vinden. Volgens opgave van de consument echter wel en dit herstel zou volgens haar betekenen dat de ruimte beter toegankelijk is en er geen ruimte meer tussen de vaste wand en het bad zit.

Om dit te realiseren zal er echter een volledige andere cabine geplaatst moeten worden. De huidige cabine kan niet voldoende worden gewijzigd om aan het gewenste resultaat te voldoen. Een vervangende cabine zou dan een zogenaamd maatwerkproduct zijn waarbij de deuren en de vaste wand op maat worden ingemeten en worden geproduceerd.

Een dergelijke cabine is in verschillende prijsklassen verkrijgbaar. Er moet echter rekening gehouden worden met een prijs tussen de € 800,- en € 1.400,- incl. BTW.

Ook zal de huidige cabine gedemonteerd moeten worden en zal de nieuwe geplaatst moeten worden. Naast het feit dat dit gevolgschade op de muurtegels geeft zullen de installatiekosten hiervan circa € 600,- bedragen.

De schade aan de tegels kan worden hersteld door een schadeherstelspecialist waarbij rekening gehouden moet worden met circa € 340,- aan kosten van arbeid en materiaal.

De totale herstelkosten voor een situatie zoals door de consument gewenst bedragen € 2.340,- incl. BTW.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur komt allereerst tot de conclusie dat door de ondernemer op 18 juni 2021 een door hem zo genoemde offerte is opgemaakt en kennelijk verzonden aan het adres van de consument in Haulerwijk. Uit deze offerte blijkt van de aankoop van een doucheopstelling bestaande uit een pendeldeur, ingekochte zijwand en douchebak alsmede een douchezit en een bevestigingsset à raison van een totaal van € 3.347,14, waarbij de btw van € 580,91 is ingegrepen. Bijgevolg moet de klacht van de consument dat geen offerte is uitgebracht worden afgewezen.

Voor wat betreft de inhoudelijke klachten over de wijze waarop en door wie de installatie is aangevoerd is allereerst van belang dat de oorspronkelijke problematiek van de brede afvoer en van het gematte glas tussen partijen is opgelost. Derhalve moet nog wel een beslissing gegeven worden over de vraag of tussen partijen de plaatsing van vouwdeuren afgesproken was. Met de deskundige is de bindend adviseur van oordeel dat nergens, niet uit de offerte en ook niet uit op 8 januari 2022 nader opgemaakte offerte/factuur blijkt dat het gaat om een vouwdeur. Dat valt ook op te maken uit de positie van de kolomkast en van de douchethermostaatkraan. Een vouwdeur zou dan gemonteerd moeten worden met de scharnieren tegen de hoekstijl. De deuren zouden dan vanaf links geopend moeten worden wat, zo concludeert de deskundige, gezien de hoekkast niet logisch is. De klacht van de consument over de douchedeuren dient dus te worden afgewezen.

De bindend adviseur komt dan vervolgens toe aan de klacht van de consument dat de vaste douchewand aan de zijkant niet direct aansluit tegen het tegelwerk onder het bad. De bindend adviseur is het eens met de opmerkingen van de ondernemer en de installateur en de deskundige dat een directe aansluiting dit in het geheel niet mogelijk is vanwege de profielen waarmee de vaste wand is gemonteerd. De deskundige merkt daarbij nog op dat een dergelijke situatie ook niet wenselijk is omdat dit niet of nauwelijks schoongemaakt kan worden en hier onvermijdelijk schimmelvorming zal ontstaan. De bindend adviseur wijst er ook nog op dat de deskundige bij de consument heeft nagevraagd of het klopte dat deze de door ondernemer geschetste optie niet wilde. De consument heeft dat bevestigd. Ook de klacht over de niet directe aansluiting met het tegelwerk onder het bad wordt derhalve afgewezen.

Voorts heeft de consument geklaagd over de omstandigheid dat een stukje grijze tegel links buiten de douchewand steekt. Uit de rapportage van deskundige blijkt dat het muurprofiel nooit exact zal overeenkomen met de verticale voegen tussen de tegels. Dat komt omdat een douchewand of een douchedeur altijd binnen de douchevloer of douchebak wordt geplaatst. In deze specifieke situatie betekent dat, dat de grijze wandtegel net een fractie voorbij het muurprofiel steekt en er derhalve buiten de cabine een strook grijs zichtbaar is van circa 5mm breed. Dit is echter geenszins te voorkomen en inherent aan het plaatsen van een cabine. Deze klacht van de consument wordt afgewezen.

Door de consument is aan de orde gesteld of de installatie in de koopprijs van EURO 3.382,24 is inbegrepen. Uit de offerte en ook uit de nader opgemaakte factuur van 8 januari 2022 blijkt dat daarin alleen gesproken wordt over de levering van goederen en er is geen sprake van een post installatie. Wel is tussen partijen gesproken over aanvullende diensten zoals montage en installatie, maar dat betekent niet dat ze inbegrepen waren in de prijs van de afgesproken levering van goederen. De klacht van de consument dat zij meent dat installatie tot in de koopprijs inbegrepen dient derhalve te worden afgewezen.

Waar de consument tenslotte nog klaagt over het feit dat het werk van installateur door één man in de plaats van door 2 vaklieden had kunnen worden gedaan zodat het ook moet schelen in de in rekening te brengen kosten', moet de bindend adviseur tot de conclusie komen dat, omdat de installatie geen onderdeel uitmaakt van de offerte en de nadere afspraken en vervolgens installatie door een afzonderlijk bedrijf, niet zijnde de ondernemer, tot stand is gebracht, dit deel van de klacht niet kan worden ontvangen. Met andere woorden: de consument zal bij de installateur, [installatiebedrijf], moeten klagen. De bindend adviseur kan uit de stukken niet afleiden dat de ingeschakelde installateur uit [vestigingsplaats installatiebedrijf] een hulppersoon was of is van de ondernemer.

De consument heeft een bedrag dat in depot gestort is, niet betaald en daarmee een haar in beginsel toekomstige opschortingsbevoegdheid benut. Ten onrechte is nu dus de conclusie van de bindend adviseur. Dat betekent dat de consument het restantbedrag aan de ondernemer zal moeten betalen.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De eis van de consument wordt afgewezen.

Het depotbedrag van € 1.382,24 wordt aan de ondernemer overgemaakt.

Het depot bedrag van € 2.854,37 dat toeziet op betaling van de installatie, zal worden terugbetaald aan de consument, omdat de installateur niet in dit proces is betrokken.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 december 2022,

Mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur