

Herstel van gebreken in keuken, badkamer en toilet aan ondernemer opgedragen

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.

Er heeft op 27 juni 2023 onderzoek plaatsgevonden door deskundige P.J. Lok, waarvan op 12 juli 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. De bindend adviseur heeft met betrekking tot bepaalde punten een nadere toelichting gevraagd aan de consument. De consument heeft die toelichting gegeven en de ondernemer heeft daarop gereageerd.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft – kort weergegeven – het leveren en monteren van een badkamer, toiletten en een keuken.

De consument heeft een bedrag van € 7.313,73 in depot gestort. Voor het overige heeft hij de facturen aan de ondernemer voldaan.

Standpunten partijen

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“De montage van het badkamer project heeft totaal 11 weken moeten duren. Waarbij 3 weken de standaard zijn volgens [ondernemer]. Ze hebben de toiletruimtes tot 5x toe moeten tegelen waarna er uiteindelijk nieuwe tegels zijn besteld. De badkamer is uiteindelijk opgeleverd maar nog niet functioneel. Afschot loopt niet af en er zijn geen kimbanden geplaatst. Tegen de afspraak in zijn er lewis-platen gelegd en is hier beton en zandcement op gestort. Resultaat is dat de badkamervloer tot 15 cm omhoog is gekomen. Dit zonder overleg en tegen onze wens in. In de ruimte bevindt zich een kozijn + deur. Door de verhoging klopt daar nu niks meer van.

Wij kunnen gemakkelijk aantonen dat [ondernemer] niet meewerkend, meedenkend en proactief is geweest.

** E.g. wij hebben bijna 2 weken moeten "zeuren" "klagen" ect. om andere tegelzetter te krijgen. Pas na een felle discussie tussen onze aannemer en die van de [ondernemer] was dit mogelijk. Wij vermoeden sterk dat de [ondernemer] aannemer na deze aanvaring heeft ingezien dat hij met het opgeleverde werk niet weg ging komen, zonder overleg en aankondiging werden wij de volgende dag om 7 uur uit ons bed gebeld. Er stonden nieuwe tegelzetter voor onze deur, of wij konden komen. Dit gesprek hebben wij opgenomen.*

Zie onderstaande voor alle andere klachten/problemen en ervaring die wij met [ondernemer] hebben meegemaakt:

Toilet(en)

- 1. Geen degelijk advies gegeven waardoor we op de bovenverdieping met een toilet zitten waarvan de deur niet dicht kan.*
- 2. De muren zijn niet sausklaar achtergelaten (boven en beneden).*
- 3. In de toiletruimte boven heeft de [ondernemer] aannemer het lichtpunt niet naar het midden van de ruimte gebracht. Resultaat is dat die nu in de hoek zit.*
- 5. Beschadigde tegels in de ruimtes.*

Keuken

- 1. Bovenplint keuken, foutief ingemeten en geleverd. [Ondernemer] wil dit geld niet teruggeven ondanks dat het dus niet geplaatst kon worden door foutief inmeten van [ondernemer] medewerker*

Badkamer:

- 1. Verkeerde tegels origineel geleverd. In de showroom hebben wij twee grijze tegelsoorten gekozen. Door foutieve artikelinformatie verschillen deze tegels nu in grootte.*
- 2. Geen kimbanden (zie ook foto's en video's materiaal als bewijs).*

3. Afschot in douche loopt niet af en is waterpas (videomateriaal als bewijs)
4. Slecht betegelde wanden en daardoor grote kitnaden. De kitter vanuit [ondernemer] heeft bevestigd dat zeker bij de drain dit te groot was.
5. Beschadigde tegels niet weggehaald.
6. Vloer ongevraagd en tegen verwachting verhoogd +/- 15cm. Dit omdat de [ondernemer] ondernemer zich niet heeft gehouden aan de afspraak om een egaline-vloer te storten.
7. Tegels met te weinig pasta erachter. Ons is verteld dat dit door de warmte in de ruimte op termijn kan loslaten.
8. Wij hebben betaald voor 5 spots. Bij de montage kwam de [ondernemer] aannemer erachter dat het vijfde spotje niet gemonteerd kon worden. Dit doordat er een centraaldoos in het midden zat. Zonder overleg is hier nu een wit afdekkapje opgedaan. Vreemd gezien de aannemer zelf het plafond heeft verlaagd en heeft gestuct. Dit had hij eerder moeten aangegeven zodat wij het hadden kunnen veranderen.

Klachten:

1. Weggestuurd worden bij [ondernemer] terwijl we een afspraak hadden.
2. Uitgekafferd en uitgescholden door de [ondernemer] aannemer "[naam]" aan de telefoon.
3. Geïntimideerd door de [ondernemer] aannemer "[naam]" in ons eigen huis na kritiek op zijn werk (gesprek opgenomen).
4. Klachten vanuit de buurt over geluidsoverlast van [ondernemer] onderaannemers.
5. Klachten van de linkerburen (nummer 6) van peuken, blikjes en puin op hun balkon, fotobewijs aanwezig.
6. Klachten van meerdere burens over "kinderarbeid" en "uitbuiting" van deze Oekraïense werklui. Hier hebben we bewijs en getuigen van. We zullen dit kenbaar maken bij het CBW maar ook bij de arbeidsinspectie, reeds gedaan. En zullen zowel [ondernemer] (KVK nummer [kvk-nr]) als ([naam aannemingsbedrijf]) [naam aannemer] hier aangeven. Klachten over de werkhethiek van de onderaannemers, beginnen om 12 uur (ruikend naar drank) en doorwerken tot 22-23 uur s avonds.
7. Het niet netjes werken van de onderaannemers in ons huis. Reeds gestucte muren waren dusdanig beschadigd dat we dit professioneel hebben moeten laten oplossen.
8. [Ondernemer] staat niet open voor een face-to-face ontmoeting. Hier hebben wij meerdere malen op aangedrongen, e-mail-verkeer ondersteunt dit."

De ondernemer heeft verweer gevoerd. Dit verweer zal, voor zover van belang voor de beoordeling, hierna worden uiteengezet en besproken.

Deskundigenrapport

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

"Toilet(ten)

Geen degelijk advies gegeven waardoor we op de bovenverdieping met een toilet zitten waarvan de deur niet dicht kan.

De deur kan wel degelijk dicht, maar wat de consument hier bedoelt is het feit dat wanneer het toilet zittend wordt gebruikt de knieën dermate ver vooruitsteken dat dan de deur niet gesloten kan worden. Merkwaardig is dan ook om vast te stellen dat de voorzijde van het inbouwreservoir circa 23 cm van de achterwand is geplaatst terwijl de reguliere reservoirs een gemiddelde diepte van 15 cm hebben. De consument wordt derhalve gevraagd of hij nog foto's heeft van de betreffende toiletruimte alvorens het reservoir en de toiletpot werden geplaatst. Dit blijkt het geval te zijn en hierop zijn geen leidingen te zien die eventueel kunnen verklaren waarom het reservoir naar voren geplaatst zou zijn. Een mogelijke reden zou kunnen zijn dat vanuit esthetisch oogpunt de voorzijde gelijk gehouden is met de afgetimmerde standleiding. Feit blijft dat er qua diepte erg weinig ruimte is en dat in deze specifieke situatie beter gekozen had kunnen worden voor een compact reservoir en een compacte toiletpot.

De ondernemer heeft op voorhand de woning bekeken en ingemeten en had op basis daarvan dit reeds kunnen voorzien en is derhalve hiervoor ook verantwoordelijk. Dit wordt ook door de aanwezige ondernemer onderkend.

De muren zijn niet sausklaar achtergelaten (boven en beneden).

De muren in de beide toiletruimtes zijn weliswaar gestuct maar in dit stucwerk tref ik enige onregelmatigheden aan die dermate groot zijn dat deze, ook na het sauzen, zichtbaar zullen blijven. Dit wordt ook door de aanwezige ondernemer onderkend.

In de toiletruimte boven heeft de [ondernemer]-aannemer het lichtpunt niet naar het midden van de ruimte gebracht. Resultaat is dat dit nu in de hoek zit.

Het lichtpunt zit in de huidige situatie niet geheel in de hoek maar is zeker ook niet gecentreerd. Juist omdat het lichtpunt meer naar rechtsachter zit, daar waar ook de standleiding aanwezig is, geeft dit een storend gezicht en was het relatief eenvoudig geweest om het lichtpunt te centreren in het plafond. De aanwezige ondernemer onderkent dit.

Beschadigde tegels in de ruimtes.

Tegelwerk blijft grotendeels handwerk en derhalve kan, wanneer hiernaar wordt gezocht, altijd wel enige onregelmatigheid in het tegelwerk worden ontdekt. Temeer wanneer er sprake is van een jaren-30 woning waarbij geen enkele muur geheel zuiver recht en te lood staat. Daar komt bij dat bij kleine onregelmatigheden de vraag gesteld moet worden of de betreffende onregelmatigheid het totaal aan de herstellkosten hiervoor rechtvaardigt. In deze situatie is dat qua beschadigingen niet het geval.

Wel valt op dat in beide toiletten de bovenzijde van de tegelrand niet is afgewerkt waardoor je tegen de ruwe kopse zijde van de tegel kijkt.

Ook valt op dat de meest linker opstaande vloertegel in het toilet op de 1e verdieping qua patroon niet aansluit op de andere vloertegels in dit toilet. Duidelijk is dat dit wel had moeten.

Keuken

Bovenplint keuken, foutief ingemeten en geleverd. [Ondernemer] wil dit geld niet teruggeven ondanks dat het dus niet geplaatst kon worden door foutief inmeten van [ondernemer]-medewerker.

Er blijkt sprake te zijn van een hoogteverschil in het woongedeelte op de begane grond en het achterste gedeelte waar ook de keuken is geplaatst. Uit de orderbevestiging van de keuken met referentie 105639 blijkt dat er drie delen plafondlijsten zijn besteld in een hoogte van 25 cm. De huidige ruimte tussen keuken en plafond is veel groter dan deze 25 cm en de consument heeft er alsnog voor gekozen om deze ruimte open te houden. Conform de orderbevestiging zou de ondernemer een passende aftimmering behoren te leveren, ook omdat de ondernemer zelf de maatvoering heeft opgenomen. De aanwezige ondernemer gaat akkoord met het vergoeden van de bovenaftimmering maar kan tijdens het deskundigenbezoek hiervoor geen bedrag noemen.

Badkamer:

Verkeerde tegels origineel geleverd. In de showroom hebben wij twee grijze tegelsoorten gekozen. Door foutieve artikelinformatie verschillen deze tegels nu in grootte.

Op drie van de vier wanden in de badkamer zijn 60 x 60 tegels geplaatst en een ander type tegel, ook de maatvoering 60 x 60 cm is op de vloer geplaatst. Tegelformaten kunnen bij ongerectificeerde tegels afwijken en het wordt dan ook nooit aanbevolen om de voeglijnen van wandtegels te laten doorlopen in de vloertegels. In deze situatie is dat ook niet gedaan en derhalve ontgaat mij de ernst van deze reclamatie nu blijkt dat er sprake is van een verschil van 5 mm wat in het geheel niet te herleiden is aan de voeglijnen.

Geen kimbanden (zie ook foto's en video's materiaal als bewijs).

Het is onmogelijk om fysiek vast te stellen of er wel of geen kimband is toegepast zonder destructief onderzoek te doen. Op foto's en video's is inderdaad geen kimband zichtbaar maar ook dat is nog geen sluitend bewijs omdat daar ook sprake is van een momentopname. Toch

is het aannemelijk dat er geen kimband is gebruikt wanneer de consument een foto toont van een half betegelde wand waarbij er in de hoeken van de vloer niets zichtbaar is.

Afschot in douche loopt niet af en is waterpas (videomateriaal als bewijs)

Met een digitale waterpas stel ik vast dat er wel sprake is van een afschot in de vloer van de natte cel maar dat het hier om een afschot van 0.2% gaat terwijl de uitvoeringsrichtlijn 35-101 van het SKG-IKOB, welke toeziet op tegelwerk in reguliere binnentoepassingen, voorschrijft dat een afschot minimaal 1% moet zijn, dat wil zeggen een verval van 1 cm per meter. Het afschot voldoet niet aan de norm en dat betekent ook dat spatwater wat buiten de natte cel terecht komt eenvoudig weg kan vloeien richting de toegangsdeur. De consument heeft op eigen initiatief hier reeds een dorpel geplaatst om dit zoveel mogelijk te beperken.

Daar komt bij dat de glazen scheidingswand in het midden van een tegel staat zonder dat deze tegel doorgesneden is. Dit betekent concreet dat wanneer wel het juiste afschot was toegepast er aan de muurzijde een ruimte was ontstaan onder deze glazen scheidingswand.

De aanwezige ondernemer geeft aan dat het hem bekend was dat de vloer onvoldoende afschot had en hij hiertoe reeds een voorstel heeft gedaan aan de consument. Dit voorstel houdt in dat de badkamervloer circa 10mm verhoogt moet worden om in de natte cel voldoende afschot richting de drain te verkrijgen. De drain is daarin immers maatgevend omdat deze niet verder verlaagd kan worden. De consument heeft dit tot aan het moment van dit bezoek niet begrepen maar na tekst en uitleg nu wel.

Slecht betegelde wanden en daardoor grote kitnaden. De kitter vanuit [ondernemer] heeft bevestigd dat zeker bij de drain dit te groot was.

Dat klopt. De kitvoegen zijn niet optimaal en niet gelijkmatig. Dit mag wel worden verwacht conform de eerdergenoemde uitvoeringsrichtlijn

Beschadigde tegels niet weggehaald.

Ook hier geldt dat er een verhouding moet zijn tussen het totaal van de herstelkosten en de geconstateerde onvolkomenheden. In deze specifieke situatie is inderdaad een aantal kleine beschadigingen zichtbaar op de tegels. Dit rechtvaardigt echter nog niet het volledige herstel van de tegelwanden of het partieel herstel hiervan. Bij deze laatste vorm van herstel bestaat er immers ook een risico op kleurverschil en omdat erbij partieel vervangen van tegels geen levelclips gebruikt kunnen worden is niet met zekerheid vast te stellen dat partieel herstel ook echt tot verbetering leidt.

Vloer ongevraagd en tegen verwachting verhoogd +/- 15cm. Dit omdat de ondernemer zich niet heeft gehouden aan de afspraak om een egaline vloer te storten.

Wanneer de badkamervloer vanaf de overloop wordt bekeken is er geen sprake van een verhoging van 15 cm maar een verhoging van circa 8 cm. Ook heeft een dergelijke verhoging niet alleen te maken met zwaluwstaartplaten maar wordt de hoogte het meest bepaald door de leidingen en de drain.

Omdat in deze badkamer ook een deur naar het balkon aanwezig is, heeft de verhoging van de vloer wel geleid tot een zichtbare verhoging wanneer deze naar buiten draaiende deur wordt geopend. De consument stelt dat hierdoor de doorgang ook minder functioneel is maar omdat het balkon lager is gepositioneerd dan de toegangsdeur, is er sprake van een afstap naar beneden en voldoet de hoogte van de doorgang prima.

Tegels met te weinig pasta erachter. Ons is verteld dat dit door de warmte in de ruimte op termijn kan loslaten.

Tegellijm is niet gevoelig voor warmte en zal door warmte niet loslaten. Om inderdaad vast te stellen of er sprake is van luchtkamers achter de wand- en vloertegels beklop ik alle tegels met een inspectiehamertje en stel bij sommige wandtegels vast dat er inderdaad sprake is van een luchtkamer.

In de eerdergenoemde URL 35-101 staat hierover dat vloertegels een contactoppervlak van 80% behoren te hebben en voor wandtegels is dit een oppervlak van 65%. Concreet betekent dit dat 1/3 deel van de wandtegel een holle kamer mag hebben. De hier geconstateerde holle ruimtes zijn echter veel kleiner en daarmee voldoet het lijmwerk aan de norm.

Wij hebben betaald voor 5 spots. Bij de montage kwam de [ondernemer]-aannemer erachter dat het vijfde spotje niet gemonteerd kon worden. Dit doordat er een centraaldoos in het midden zat. Zonder overleg is hier nu een wit afdekkapje opgedaan. Vreemd gezien de aannemer zelf het plafond heeft verlaagd en heeft gestuct. Dit had hij eerder moeten aangegeven zodat wij het hadden kunnen veranderen.

Op de orderbevestiging van de badkamer staan inderdaad vijf spots vermeld en de consument had deze graag in het patroon van de dobbelsteen-vijf geplaatst. In het midden van het plafond zit echter de centraaldoos en de ondernemer heeft op eigen initiatief vier spots geplaatst en een afdekkapje in het plafond.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 27 juni 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Toiletten

2. Uit het deskundigenrapport volgt dat de ondernemer op een aantal punten is tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen. De ondernemer zal alsnog voor correcte nakoming moeten zorgen.
3. De ondernemer heeft hiertoe, zo kan uit het deskundigenrapport worden opgemaakt, met betrekking tot de toiletten het volgende voorstel heeft gedaan:

Toilet boven:

Inbouwreservoir eruit halen

Nieuw inbouwreservoir inbouwen, ruimtebesparend ([merk] 8 cm)

Ombouwreservoir betegelen

Compact hangtoilet monteren

Bovenste rand tegels vervangen en voorzien van tegelprofiel

Herstellen van stucwerk

Verplaatsen lichtpunt

Vervangen van kitvoegen

Toilet beneden:

Bovenste rand tegels vervangen en voorzien van tegelprofiel

Herstellen van stucwerk

Vervangen van kitvoegen”

4. De deskundige heeft gerapporteerd dat herstel op de door de ondernemer voorgestelde manier mogelijk is (p. 8 van het deskundigenrapport).
5. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport naar voren gebracht en toegelicht dat hij nog een aantal punten mist. De ondernemer heeft daar weer op gereageerd. Vervolgens hebben nadere reacties plaatsgevonden.
6. Op basis van het deskundigenrapport en de (nadere) reacties van partijen komt de bindend adviseur tot het oordeel dat de ondernemer met betrekking tot de toiletten nog de volgende werkzaamheden dient te (laten) verrichten:

Toilet boven:

- ✓ Inbouwreservoir eruit halen
- ✓ Nieuw inbouwreservoir inbouwen, ruimtebesparend ([merk] 8 cm)
- ✓ Ombouwreservoir betegelen
- ✓ Compact hangtoilet monteren
- ✓ Bovenste rand tegels voorzien van sierstrip, die consument zelf en voor eigen rekening aanschaft
- ✓ Herstellen van stucwerk
- ✓ Verplaatsen lichtpunt inclusief wegwerken van het oude lichtpunt
- ✓ Vervangen van kitvoegen
- ✓ Vloer opnieuw tegelen

Toilet beneden:

- ✓ Bovenste rand tegels voorzien van sierstrip, die consument zelf en voor eigen rekening aanschaft
- ✓ Herstellen van stucwerk
- ✓ Vervangen van kitvoegen
- ✓ Plaatsen rozet onder leidingen gootsteen

7. De ondernemer zal worden opgedragen deze werkzaamheden te (laten) verrichten.

Keuken

8. Uit het deskundigenrapport volgt dat de ondernemer is tekortgeschoten, nu hij in weerwil van zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet voor een passende aftimmering heeft gezorgd. De oplossing hiervoor moet worden gevonden in een financiële compensatie, zo volgt uit het deskundigenrapport en uit wat partijen hierover naar voren hebben gebracht.

Badkamer

9. Uit het deskundigenrapport blijkt dat de ondernemer met betrekking tot de badkamer het volgende voorstel heeft gedaan:

*“Badkamer artikelen demonteren
Vloer eruit halen, drain eruit
Vloer aanpassen, waardoor er een juist afschot wordt gecreëerd.
Kimband plaatsen voor zover dat mogelijk is
Vloer betegelen
Monteren artikelen badkamer
Vervangen van kitvoegen”*

10. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport naar voren gebracht en toegelicht dat hij nog een aantal punten mist. De ondernemer heeft daar weer op gereageerd. Vervolgens hebben nadere reacties plaatsgevonden.
11. Op basis van het deskundigenrapport en de reacties van partijen komt de bindend adviseur tot het oordeel dat de ondernemer met betrekking tot de badkamer nog de volgende werkzaamheden dient te (laten) verrichten:
- ✓ Badkamerartikelen demonteren
 - ✓ Vloer en drain eruit halen
 - ✓ Vloer aanpassen met juist afschotprofiel
 - ✓ Tegels aanpassen van ‘Vermont Grey’ naar ‘Ecoproject Grey’, waarbij de consument een meerprijs van € 2,53 per vierkante meter betaalt
 - ✓ Kimband plaatsen
 - ✓ Vloer betegelen
 - ✓ Monteren badkamerartikelen
 - ✓ Vervangen van kit
 - ✓ Extra stopcontact plaatsen
 - ✓ Voegen vervangen die onjuiste kleur hebben
 - ✓ Plafond: gat wegwerken en sausklaar achterlaten
12. De ondernemer zal worden opgedragen deze werkzaamheden te verrichten.

Tot slot

13. Voor zover er (materiaal)kosten moeten worden gemaakt ten behoeve van de genoemde werkzaamheden komen die voor rekening van de ondernemer, tenzij hiervóór uitdrukkelijk anders is vermeld.
14. De ondernemer draagt ook zorg voor het plaatsen van een container voor het afvoeren van het puin. Tevens plaatst hij een stucloper.
15. De ondernemer mag bepalen wie de herstelwerkzaamheden verricht.
16. De consument heeft tot slot om een compensatie/schadevergoeding gevraagd. Desgevraagd heeft de consument toegelicht welke schadeposten er zijn.
17. De bindend adviseur stelt vast dat de consument weliswaar een aantal schadeposten heeft gesteld, maar dat hij niet per post heeft geconcretiseerd welke schade hij hierdoor heeft geleden. Dat is slechts anders voor de kosten van extra huisvesting, die volgens de consument € 4.000,- bedragen. Deze schade is echter niet onderbouwd. Dat geldt ook voor de overige schadeposten. De bindend adviseur onderkent dat aan de zijde van de consument sprake is van enige schade. De ondernemer heeft dat ook niet (meer) betwist. Bij gebreke van voldoende concretisering en onderbouwing van de exacte schade, zal een bedrag worden toegekend van € 1.500,-. Dit is een totaalbedrag en omvat ook een compensatie voor de aftimmering van de keuken.
18. Gelet op de uitkomst van deze procedure dient de ondernemer ook de kosten van behandeling te vergoeden aan de consument, dat is € 250,-.
19. Er staat een bedrag van € 7.313,73 in depot. Hiervan dient € 1.750,- (€ 1.500,- + € 250,-) aan de consument te worden terugbetaald. Het restant (€ 5.563,73) wordt aan de ondernemer uitgekeerd, zodra partijen de stichting hebben laten weten dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, onder aftrek van de aan de stichting verschuldigde behandelingskosten.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert de werkzaamheden uit, vermeld in randnummers 6 en 11 van dit bindend advies. Partijen maken hierover binnen 4 weken na heden afspraken met elkaar. Partijen zijn gebonden aan die afspraken en verlenen over en weer medewerking aan het tot stand komen van afspraken en de uitvoering daarvan.
- Van het bedrag dat in depot staat wordt € 1.750,- aan de consument terugbetaald.
- Het dan resterende bedrag van het depot (€5.563,73) wordt aan de ondernemer uitgekeerd zodra partijen de stichting laten weten dat de werkzaamheden zijn uitgevoerd, onder aftrek van de aan de stichting verschuldigde behandelingskosten.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 september 2023,