

Deel badkamerklachten wel gegrond, deel niet: schadevergoeding toegewezen

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:

- a. het Vragenformulier consument van 28 februari 2023, alsmede het bericht van 28 februari 2023 met een aanvullende toelichting;
- b. de tussen partijen gevoerde correspondentie, met bijlagen;
- c. het op verzoek van de consument door [lekdetectiebedrijf] opgestelde lekdetectierapport van 26/28 oktober 2022;
- d. het bericht van de gemachtigde van de ondernemer van 9 mei 2023, en het Reactieformulier ondernemer van 11 mei 2023;
- e. het bericht van de gemachtigde van de consument van 23 juni 2023;
- f. de door de deskundige [deskundige] opgestelde deskundigenrapportage van 12 oktober 2023;
- g. de reactie op de deskundigenrapportage van de gemachtigde van de consument van 26 oktober 2023;
- h. de reactie op de deskundigenrapportage van de gemachtigde van de ondernemer van 16 november 2023;
- i. de reactie daarop van de gemachtigde van de consument van 12 december 2023;
- j. het bericht van de gemachtigde van de ondernemer van 3 januari 2024;
- k. de nadere vragen van de bindend adviseur aan de deskundige en diens antwoord daarop van 22 februari 2024;
- l. het bericht van de gemachtigde van de ondernemer van 8 april 2024;
- m. de beantwoording door [leverancier vloerverwarming] van 25 april 2024 van de vragen van de bindend adviseur;
- n. het bericht van de gemachtigde van de consument van 10 mei 2024;
- o. het bericht van de gemachtigde van de ondernemer van 23 mei 2024.

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: 7 augustus 2021.

Inhoud overeenkomst: de levering en montage van een badkamer voor de prijs van € 7.851,-- respectievelijk € 8.854,50.

De levering vond plaats op of omstreeks 15 februari 2022. De montage is gestart op 21 februari 2022.

Partijen zijn overeengekomen dat de montage zou worden gedaan door de aannemer [montagebedrijf], dat de wederpartij van de consument van de gehele overeenkomst de ondernemer is, maar dat de consument de montagekosten rechtstreeks aan [montagebedrijf] zal betalen. Het materiaal van de vloerverwarming is door [leverancier vloerverwarming] geleverd.

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

Een bedrag van € 514,50 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Samengevat luiden de klachten van de consument als volgt:

1. diverse scheurtjes en krassen op twee wandtegels;
2. het toilet is niet op de overeengekomen plek geplaatst;
3. de toiletpot is niet op de juiste hoogte geplaatst;
4. de vloerverwarming is niet deugdelijk geïnstalleerd:
 - a. de sensor zit vast aan de vloer (het beschermingshuis is niet gebruikt). Hierdoor is deze niet eenvoudig te vervangen, mocht dit nodig zijn;
 - b. de draad van de sensor en de stroomdraad zijn in één pijp geplaatst;
 - c. voor, tijdens en na installatie is er géén meting uitgevoerd;
 - d. de vloerverwarming bereikt niet de ingestelde temperatuur;
5. de gaten rondom het bedieningspaneel van de vloerverwarming en de wandcontactdoos zijn te ruim uitgezaagd;
6. er mist een onderdeel van de douchecabine;
7. er is sprake van rioollucht in de badkamer;
8. de (flexibele) afvoer van de wastafel is niet juist gemonteerd;

9. tijdens de werkzaamheden is een lekkage door [ondernemer], dan wel [montagebedrijf] veroorzaakt. Deze lekkage is opgelost, maar er zijn nog steeds oude lekkagesporen zichtbaar op het plafond (koof).

De consument vordert in het Vragenformulier consument:

- ten aanzien van de punten 2, 3, 4b tot en met 4d, 5, 7 tot en met 9: (vervangende) schadevergoeding. De consument verzoekt de in te schakelen deskundige de hoogte van de kosten die met herstel van deze gebreken zijn gemoeid, te laten begroten;
- ten aanzien van de punten 1, 4a en 6: nakoming c.q. herstel.

Voorts vordert de consument vergoeding van de kosten van het lekdetectieonderzoek ad € 477,95.

In haar berichten van 23 juni 2023 (p. 4) en 26 oktober 2023 (p. 2) verzoekt de gemachtigde van de consument de kosten van herstel van de twee wandtegels vast te stellen op € 505,78. De bindend adviseur leidt hieruit af dat de consument niet langer herstel maar schadevergoeding vordert. (Ook) in haar bericht van 12 december 2023 (p. 3 en 7) wijzigt de gemachtigde van de consument de vorderingen. Met betrekking tot alle punten, behalve met betrekking tot het missende onderdeel van de douchecabine, wordt nu (vervangende) schadevergoeding gevorderd, in totaal € 5.350,08, vermeerderd met € 60,- voor het missende onderdeel en € 477,95 voor het lekdetectieonderzoek.

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zal hierna bij de bespreking van de verschillende onderdelen van de vordering worden vermeld.

Deskundigenrapportage

De bevindingen van de deskundige zullen hierna bij de bespreking van de verschillende onderdelen van de vordering worden vermeld.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur overweegt het volgende.

1. Diverse scheurtjes en krassen op twee wandtegels

De deskundigenrapportage vermeldt hierover:

"Conform de uitvoeringsrichtlijn 35-101 van het SKG-IKOB welke toeziet op het tegelwerk in reguliere binnen(-)toepassingen dient breuk in tegels afgekeurd te worden en derhalve is hier sprake van een gebrek. De beide tegels zullen vervangen moeten worden. Omdat het hier om een witte wandtegel gaat is het risico op kleur- en/of structuurverschil erg klein".

En:

"Is herstel technisch mogelijk? Ja Nee

Zo ja, op welke manier?

(...)

- Vervangen van 2 witte wandtegels incl. lijm en voeg i.v.m. breuk".

Zoals hierboven aangegeven heeft de consument zijn vordering tot nakoming (herstel) gewijzigd in een vordering tot schadevergoeding. Daarvoor is vereist dat sprake is van een tekortschieten van de ondernemer. Daarover zijn partijen het met de deskundige eens. Ook is echter vereist dat de ondernemer in verzuim verkeert. Dat staat in lid 1 van artikel 87 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (artikel 6:87 lid 1 BW):

"Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, wordt de verbintenis omgezet in een tot vervangende schadevergoeding, wanneer de schuldenaar in verzuim is en de schuldeiser hem schriftelijk mededeelt dat hij schadevergoeding in plaats van nakoming vordert".

Op 23 juni 2023 verkeerde de ondernemer echter niet in verzuim. Aanvankelijk heeft hij ten onrechte aangegeven pas na betaling van het nog openstaande bedrag tot herstel te willen overgaan. Maar bij bericht van 9 mei 2023 heeft hij herstel aangeboden, hetzij door het (laten) plaatsen van nieuwe tegels, hetzij door reparatie door een gespecialiseerd bedrijf.

De consument stelt (bericht 23 juni 2023 p. 2) dat hij niet met het voorstel van de ondernemer akkoord gaat. De ondernemer is zijn toezegging niet nagekomen dat een herstelplan en een stappenplan gemaakt zou worden. Naar het oordeel van de bindend adviseur levert dit voor de consument geen geldige reden op om niet op het voorstel van de ondernemer in te gaan. Ook al zou zijn afgesproken dat een herstelplan en een stappenplan zou worden gemaakt, dan nog valt niet in te zien waarom het

ontbreken daarvan in de weg staat aan het verrichten van eenvoudige werkzaamheden zoals het vervangen van twee tegels.

De consument had een keuze kunnen maken uit de twee door de ondernemer voorgelegde opties. Indien vervolgens zou blijken dat het herstel als ondeugdelijk moet worden aangemerkt, had de consument de ondernemer daarop kunnen aanspreken. Nu de consument duidelijk aangeeft de ondernemer niet in de gelegenheid te willen stellen de tegels te vervangen, en nu voorts de omzettingsverklaring geen doel treft, is de vordering niet toewijsbaar.

2. *Het toilet is niet op de overeengekomen plek geplaatst, en*
3. *De toiletpot is niet op de juiste hoogte geplaatst*

Volgens de consument is het toilet niet op de overeengekomen plaats en hoogte geplaatst: het toilet had (gelet op het schuin aflopende dak) verder in de richting van de douche moeten worden gemonteerd, en niet op een hoogte van 41,5 cm maar op een hoogte van 43 cm.

In het bericht van 9 mei 2023, waarin de ondernemer inhoudelijk reageert op de vordering van de consument, erkent de ondernemer deze klacht, en verklaart hij zich bereid om het toilet te verplaatsen. Uit de reactie van de gemachtigde van de consument van 23 juni 2023 leidt de bindend adviseur af dat de consument de vordering tot schadevergoeding handhaaft.

De bindend adviseur overweegt hierover het volgende. De ene partij kan tegenover de andere partij aanspraak maken op schadevergoeding 1) als sprake is van een tekortkoming, 2) als de andere partij in verzuim verkeert en 3) de ene partij de andere partij mededeelt aanspraak te maken op schadevergoeding in plaats van nakoming (de omzettingsverklaring, zie hierboven onder punt 1). Door de erkenning van de ondernemer dat het toilet niet goed geplaatst is staat vast dat sprake is van een tekortkoming. Verder staat ook vast dat de consument een omzettingsverklaring heeft doen uitgaan. Dat heeft zijn gemachtigde gedaan bij e-mail van 17 februari 2023 (bijlage 2 bij de brief van de gemachtigde van de consument van 22 december 2022, welke brief zich in het dossier bevindt onder het kopje Consument/Fase 1/Correspondentie). Ten slotte staat ook vast dat de ondernemer op 17 februari 2023 in verzuim verkeerde. Hij was immers aangemaand, en hij heeft in zijn reactie van 17 februari 2023 op de omzettingsverklaring zelfs aangegeven het toilet niet te willen verplaatsen. Dat de ondernemer op 9 mei 2023 alsnog heeft aangeboden het toilet te verplaatsen maakt niet uit. De omzettingsverklaring was toen immers al gedaan.

De deskundige heeft de (verkeerde) toiletpositie overigens als ernstig gekwalificeerd. De consument heeft dus recht op schadevergoeding.

De vraag hoe hoog die schadevergoeding moet zijn zal hierna in punt 7 worden beantwoord.

4. *De vloerverwarming is niet deugdelijk geïnstalleerd:*
 - a. *de sensor zit vast aan de vloer (het beschermingshuis is niet gebruikt). Hierdoor is deze niet eenvoudig te vervangen, mocht dit nodig zijn;*
 - b. *de draad van de sensor en de stroomdraad zijn in één pijp geplaatst;*
 - c. *voor, tijdens en na installatie is er géén meting uitgevoerd;*
 - d. *de vloerverwarming bereikt niet de ingestelde temperatuur.*

a. De sensor

De ondernemer betwist niet dat de sensor vastzit in de vloer van de badkamer. Hij stelt echter (bericht 9 mei 2023 p. 1) dat er een loze leiding ligt. Als er een probleem is met de sensor is dat eenvoudig op te lossen door een nieuwe sensor in deze loze leiding te plaatsen.

De consument betwist dit (bericht 23 juni 2023 p. 3). Volgens hem loopt deze loze leiding in de muur, dus verticaal, en niet in de vloer. Als de sensor in de muur wordt geplaatst zal deze de temperatuur niet juist meten. Omdat de sensor vastzit in het cement van de vloer is deze bij een defect raken niet te vervangen.

Volgens de deskundige blijkt uit het uitvoerige gesprek tijdens het onderzoek met de installateur dat de sensor en de stroomdraad niet apart in de meegeleverde mantelbuis zijn geplaatst, maar samen in een ¾" elektra mantelbuis. Volgens de deskundige is dit op zich niet verkeerd, mits de buis onder de vloer maar is afgedopt zodat er geen tegellijm of specie in de buis terecht kan komen. De enige manier om dit te controleren is om te kijken of de vloersensor opgehaald kan worden, maar dat wil de

consument niet. De ondernemer geeft aan dat hij de servicedienst van [leverancier vloerverwarming] wil inschakelen om de vloerverwarming te beoordelen. Verder vermeldt de deskundige dat de installateur aangeeft garant willen staan voor eventuele schade en gevolgschade die kan ontstaan bij het optrekken van de bestaande vloersensor.

De gemachtigde van de consument vermeldt (bericht 26 oktober 2023 p. 3) dat de ondernemer mondeling weliswaar heeft aangegeven garant te staan voor de kosten van gevolgschade bij een defecte vloerverwarming, maar dat de deskundige zou hebben aangegeven dat niet zomaar een vloerdeel verwijderd kan worden omdat dan ook de draden van de vloerverwarming stuk gaan. Deze zitten in het beton gegoten, en daaronder zit de sensor. De consument wacht de bevindingen van [leverancier vloerverwarming] af.

De gemachtigde van de consument vermeldt in haar bericht van 12 december 2023 (p. 1) dat haar cliënt inmiddels foto's heeft gevonden waaruit blijkt dat de sensor (inderdaad) vastzit in het cement van de vloer. Tijdens het onderzoek door de deskundige zou de aannemer hebben vermeld dat er een tweede buis naast de sensor loopt tot onder de vloer, waarin eventueel een nieuwe sensor geplaatst zou kunnen worden. Dit blijkt echter niet het geval te zijn.

Volgens de gemachtigde van de ondernemer (bericht 3 januari 2024 p. 1) geven de overgelegde foto's onvoldoende duidelijkheid of de sensor te vervangen is, of dat het mogelijk is een extra sensor bij te plaatsen.

Op vragen van de bindend adviseur heeft [leverancier vloerverwarming] geantwoord dat de vloersensor niet volgens de installatievoorschriften is geïnstalleerd, namelijk niet in de sensorbuis. Verder merkt [leverancier vloerverwarming] op dat de omstandigheid dat de vloersensor niet in de sensorbuis zit niet wil zeggen dat het systeem niet correct functioneert. Volgens de meting (warmtecamera) van [leverancier vloerverwarming] werkt alles prima. [Leverancier vloerverwarming] legt verder een foto over waarop is aangegeven waar de sensor teruggeplaatst kan worden (naar de bindend adviseur begrijpt: mocht dat nodig zijn als deze defect raakt).

De bindend adviseur overweegt het volgende.

Het staat vast dat de sensor onjuist is geïnstalleerd. Aanvankelijk vorderde de consument met betrekking tot de sensor herstel (bericht 28 februari 2023 p. 8). Hij heeft zijn vordering echter gewijzigd in een vordering tot schadevergoeding (bericht 12 december 2023 p. 3 en 7): de consument wil dat de vloerverwarming wordt afgekoppeld en dat hij de aankoopkosten terugkrijgt.

De bindend adviseur merkt deze wijziging van eis aan als een omzettingsverklaring zoals hierboven uitgelegd in punt 1. Aan het vereiste dat de ondernemer is tekortgeschoten is voldaan. De sensor is immers onjuist geïnstalleerd. Aan het vereiste dat de ondernemer in verzuim verkeerd is echter niet voldaan. De ondernemer heeft immers tijdens het deskundigenonderzoek aangegeven garant te willen staan voor eventuele schade en gevolgschade die kan ontstaan bij het optrekken van de bestaande vloersensor. De ondernemer heeft hiermee een onvoorwaardelijke garantie gegeven, zodat in het midden kan blijven of bij het optrekken van de sensor ook de draden van verwarming beschadigd zullen raken of niet, of er een geschikte loze leiding ligt of niet, en of er andersoortige schade zou kunnen ontstaan. Ook overigens heeft de ondernemer steeds benadrukt bereid te zijn herstelwerkzaamheden uit te voeren. Nu de consument niet langer herstel vordert, en hij overigens ook duidelijk aangeeft de ondernemer niet in de gelegenheid te willen stellen herstelwerkzaamheden uit te voeren, wordt de vordering tot schadevergoeding met betrekking tot de sensor afgewezen.

b. De draad van de sensor en de stroomdraad zijn in één pijp geplaatst

De consument stelt (bericht 23 juni 2023 p. 3) dat deze omstandigheid volgens [montagebedrijf] brandgevaar oplevert. De deskundige heeft hierover (echter) opgemerkt dat deze situatie an sich niet verkeerd is, mits de buis maar is afgedopt zodat er geen tegellijm of specie in de buis terecht kan komen. In het geval de ondernemer de sensor alsnog correct zou zijn gaan plaatsen moet naar het oordeel van de bindend adviseur aangenomen worden dat ook dit euvel verholpen zou worden: de leiding zou zo nodig alsnog afgedopt worden, of de draden zouden in een aparte buis worden getrokken. De vordering met betrekking tot dit onderdeel wordt afgewezen.

c. Voor, tijdens en na installatie is er géén meting uitgevoerd

De deskundige merkt hierover op (p. 3) dat het doen van metingen niet gebruikelijk is. Veelal is de elektra tijdens de installatie zelfs afgesloten. De gemachtigde van de consument (bericht 26 oktober 2023 p. 3) geeft aan hierover geen opmerkingen te hebben. De bindend adviseur leidt hieruit af dat de consument dit verwijt niet langer handhaaft.

d. De temperatuur

Met betrekking tot de temperatuur merkt ondernemer op dat het hier gaat om een zogenaamde comfortverwarming. Dat betekent dat de verwarming de kou van de vloer haalt, maar dat de verwarming niet geschikt is om de ruimte te verwarmen. Kennelijk heeft de consument wat dit betreft een verkeerde verwachting. Een oplossing voor dit punt kan de ondernemer niet bieden.

Op vragen van de bindend adviseur geeft [leverancier vloerverwarming] aan dat de ingestelde temperatuur wel wordt bereikt. [leverancier vloerverwarming] legt daartoe een foto over waaruit blijkt dat een temperatuur van 17° C is gemeten.

Volgens de consument is dit niet juist. De vloerverwarming slaat af nog voordat de gevraagde temperatuur is bereikt. Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft de consument de meting van [leverancier vloerverwarming] hiermee onvoldoende gemotiveerd weersproken. De consument heeft geen eigen metingen overgelegd waaruit blijkt dat de ingestelde temperatuur van 17° C niet wordt bereikt. Ook deze vordering wordt afgewezen.

5. *De gaten rondom het bedieningspaneel van de vloerverwarming en de wandcontactdoos zijn te ruim uitgezaagd*

Volgens de consument zijn de gaten rondom het bedieningspaneel van de vloerverwarming te ruim uitgezaagd, en is het standpunt van de ondernemer dat de gaten volledig wegvallen achter de rozet niet juist.

Volgens de deskundige zijn zowel het raamframe als de WCD netjes geplaatst.

Geen van partijen is op dit punt teruggekomen. Deze vordering wordt daarom afgewezen.

6. *Er mist een onderdeel aan de douchecabine*

De consument stelt dat hij op 21 juli 2022 een onderdeel van de douchewand van de ondernemer heeft ontvangen. Dat onderdeel past echter niet. In het bericht van 23 juni 2023 (p. 5) begroot de gemachtigde van de consument de kosten van het onderdeel op € 60,--.

De ondernemer is niet op deze vordering ingegaan. De vordering wordt daarom toegewezen.

De deskundige heeft de kosten van de materialen voor de aanpassing van het toilet en het afdekkapje in totaal begroot op € 270,--. Zoals hiervoor met betrekking tot het toilet reeds is aangegeven is dit bedrag toewijsbaar.

7. *Er is sprake van rioollucht in de badkamer*

De gemachtigde van de consument stelt in de toelichting bij het Vragenformulier consument dat afgesproken was dat de beluchter hergebruikt kon worden, mits deze nog in orde was. Uit het lekdetectierapport blijkt echter dat de stankoverlast wordt veroorzaakt door de beluchter. De ondernemer heeft dus ten onrechte nagelaten de beluchter te controleren en te vervangen.

De gemachtigde van de ondernemer heeft dit niet inhoudelijk betwist, en stelt dat de aannemer bereid is de beluchter te vervangen.

Hiermee staat vast dat de ondernemer op dit punt is tekortgeschoten.

De gemachtigde van de consument verzet zich tegen herstel door de ondernemer en blijft bij de vordering tot schadevergoeding (bericht 12 december 2023 p. 3). De bindend adviseur moet dus beoordelen of de consument zich (zoals ook met betrekking tot de voorgaande punten) terecht op omzetting beroept. Het antwoord op deze vraag is bevestigend. De ondernemer heeft niet betwist dat was afgesproken dat de beluchter alleen hergebruikt kon worden als deze nog in orde was. Het doet dus niet ter zake of de beluchter via de ondernemer was aangekocht (de ondernemer vroeg om documentatie van die aankoop in zijn e-mail van 20 februari 2023). Voor zover op de datum van de omzettingsverklaring van 17 februari 2023 onduidelijk was wat de oorzaak van de rioollucht was, komt

dat voor rekening van de ondernemer. Nu de ondernemer voorafgaand aan 17 februari 2023 was gesommeerd de rioollucht te verhelpen, en hij geen adequate actie heeft ondernomen, verkeerde hij op die datum in verzuim. De consument heeft daarom recht op schadevergoeding.

Het leveren en plaatsen van een nieuwe beluchter heeft de deskundige opgenomen in zijn eerdergenoemde begroting van de herstellkosten van € 1.830, -- inclusief btw.

De schadevergoeding voor de verplaatsing van het toilet en de vervanging van de beluchter

In het bericht van de gemachtigde van de consument van 23 juni 2023 maakt de consument aanspraak op een bedrag van € 3.600, -- inclusief btw voor verplaatsing van het toilet, het vervangen van de beluchter en het wegwerken van de vloerverwarming. In het bericht van 12 december 2023 (p. 6) schat de consument de kosten met betrekking tot het toilet en de beluchter (dus zonder de wandtegels) op € 3.000, --.

De deskundige begroot de noodzakelijke werkzaamheden met betrekking tot de vervanging van twee wandtegels en verplaatsing van het toilet op 24 arbeidsuren ad € 65,-- per uur en op € 270,-- aan materiaal, in totaal (dus) op € 1.830, -- inclusief btw. Eventuele werkzaamheden met betrekking tot de vloerverwarming zijn dus niet in deze begroting begrepen. Uit de door de consument overgelegde begroting van € 3.600, -- leidt de deskundige af dat uitgegaan wordt van 60 arbeidsuren. Volgens hem is dit buitenproportioneel en exorbitant hoog. In haar bericht van 26 oktober 2023 brengt de gemachtigde van de consument hiertegen in dat de door de ondernemer ingeschakelde aannemer [montagebedrijf] 75 uur heeft gewerkt. De overeengekomen montagekosten waren € 7.537,01. De aannemer heeft dus 75 uur gewerkt, wat neerkomt op een uurtarief van € 100,49.

De gemachtigde van de ondernemer schrijft op 16 november 2023 dat de ondernemer niet bereid is om meer te betalen dan het door de deskundige genoemde bedrag van € 1.830, --. Met betrekking tot de stelling dat de aannemer een uurtarief van ruim € 100,-- heeft gehanteerd stelt de ondernemer dat de consument bij die berekening geen rekening heeft gehouden met aansluit- en bouw materiaal, voorrijkosten en overige kosten die nodig zijn voor het plaatsen van een badkamer.

In haar bericht van 12 december 2023 (p. 3) brengt de gemachtigde van de consument hiertegen in dat het vanwege schaarste lastig is een aannemer te vinden, en dat het gebruikelijk is om in een begroting in ieder geval rekening te houden met een opslag voor besmet werk. Deze verhoging van de kosten zijn niet toe te rekenen aan de consument. De ondernemer heeft immers genoeg kansen gehad om een en ander zelf op te lossen.

Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft (de gemachtigde van) de consument onvoldoende onderbouwd waarom het door de deskundige geschatte aantal benodigde arbeidsuren van 24 (veel) te laag is. De in het bericht van 23 juni 2023 vermelde offerte geeft geen inzicht in het aantal uren en het uurtarief. Evenmin is duidelijk welk bedrijf deze offerte heeft opgesteld.

De bindend adviseur zal naar redelijkheid op het bedrag van € 1.830,-- een bedrag van € 200,-- in mindering brengen omdat de vordering in verband met de vervanging van twee wandtegels niet toewijsbaar is.

Met betrekking tot de verplaatsing van het toilet en het vervangen van de beluchter zal de bindend adviseur daarom een schadevergoeding toekennen van € 1.630,-- en € 270,-- inclusief btw. De consument vordert ook een bedrag van € 477,95, de kosten van het lekdetectieonderzoek. Dit zijn volgens hem redelijke kosten ter vaststelling van de schade en aansprakelijkheid. De ondernemer heeft deze vordering niet betwist, zodat deze zal worden toegewezen.

8. De (flexibele) afvoer van de wastafel is niet juist gemonteerd

Op 12 december 2023 schrijft de gemachtigde van de consument dat dit punt door hemzelf is opgelost. Deze klacht behoeft dus verder geen bespreking.

9. Tijdens de werkzaamheden is een lekkage door [ondernemer], dan wel [montagebedrijf] veroorzaakt. Deze lekkage is opgelost, maar er zijn nog steeds oude lekkagesporen zichtbaar op het plafond (koof)

In haar bericht van 23 juni 2023 schat de gemachtigde van de consument de kosten van het verven van de koof op € 100,--. De ondernemer heeft deze vordering niet betwist. De bindend adviseur zal hem daarom veroordelen een bedrag van € 100,-- te betalen.

10. *Vergoeding ongemak en opgenomen verlofdagen*

In het bericht van 23 juni 2023 (p. 5) vordert de consument een vergoeding voor deze posten van € 600,-. Bij bericht van 9 april 2024 trekt hij deze vordering in. Deze behoeft dus geen bespreking meer.

Conclusie

De ondernemer zal worden veroordeeld om op de hierna aan te geven wijze aan de consument te betalen:

- voor het verplaatsen van de toiletpot: € 1.630,- inclusief btw;
- voor de materialen voor de aanpassing van het toilet, alsmede het afdekkapje: € 270,-;
- voor de kosten van het lekdetectieonderzoek: € 477,95;
- voor het verhelpen van de lekkagesporen: € 100,-.

In totaal dient de ondernemer dus aan de consument te betalen een bedrag van € 2.477,95.

De consument heeft een bedrag van € 514,50 in depot gestort. Volgens de ondernemer bestaat dit bedrag voor € 160,- ter zake van meerwerk (het plaatsen van een stenen dorpel). Volgens de consument (bericht 12 december 2023 p. 7) betreft dit volledige bedrag meerwerk.

Nu de consument zelf stelt dat dit bedrag volledig betrekking heeft op meerwerk, staat het buiten dit geschil, en kan dit bedrag daarom aan de ondernemer beschikbaar worden gesteld. Voor zover van toepassing kan de ondernemer (een gedeelte van) dit bedrag aan de aannemer [montagebedrijf] doorbetalen.

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

Beslissing

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 2.477,95.

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten ad € 250,- aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50 %, derhalve op € 125, -.

Het depotbedrag ad € 514,50 wordt aan de ondernemer overgemaakt, onder aftrek van de aan de stichting verschuldigde behandelingskosten.

Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na de datum van dit bindend advies.

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

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 25 juni 2024,