

Niet aangetoond dat badkameronderdelen non-conform zijn

### **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. Op 19 november 2024 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 21 november 2024 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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**

De overeenkomst van 5 december 2023 betreft - samengevat - de levering en montage van een badkamer met toebehoren voor een (totaal)bedrag van € 20.475,00 (inclusief btw). Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats medio maart 2024. De consument heeft haar klacht(en) op/omstreeks 20 maart 2024 gemeld bij de ondernemer.

### **Standpunt consument**

De consument heeft in het inleidende (vragen)formulier haar klacht(en) als volgt geformuleerd:

“(…)

- 1. Radiator is een lange smalle buis, deze is niet besteld. Het moest een handdoekenradiator zijn. De bestaande handdoekenradiator die op het cv-systeem aangesloten was moest volgens [ondernemer] eruit (leugen). De installateur snapte ook niet waarom de bestaande situatie niet kon worden gehandhaafd.*
- 2. Ik wilde dat het bestaande badkamerkastje gebruikt zou worden. Dat paste volgens [ondernemer] niet (leugen), hij leverde een nieuwe, terwijl het bestaande kastje wel paste.*
- 3. Het bidet is verkeerd geplaatst, je kunt je heen niet kwijt want de ruimte tussen bidet en muur is te klein. Andersom komt je knie tegen de radiator.*
- 4. De bidetkraan is te lang, steekt in je rug. Volgens [ondernemer] is er geen andere. Na 1 minuut zoeken op internet staan er verschillende soorten korte kranen. Dus weer een leugen. Op het plafond is deels over de ventilatieafvoer heen geschilderd, slordig werk.*
- 5. Er zit veel kleur- en structuurverschil tussen de tegels.*
- 6. Er is geen oplevering geweest, men is gewoon vertrokken met achterlating van de rommel. Na 2 x bellen is iemand gekomen om de grote stukken mee te nemen, en de rest heb ik toen maar zelf opgeruimd. Ik heb bij al het mondelinge contact getuigen.”*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidende (vragen)formulier als volgt geantwoord:

*“Liefst zie ik een financiële vergoeding tegemoet. De verhoudingen met [ondernemer] zijn dermate slecht alsmede zijn brute en intimiderende optreden is uitermate onprettig om nog verder contact te hebben. Of [ondernemer] vervangt de radiator voor een handdoekenradiator en vergoedt het verschil in prijs. Neemt overbodig kastje terug tegen vergoeding. Het bidet wordt herplaatst. De bidetkraan wordt vervangen door een kort exemplaar. Herplaatst het bidet en vervangt de bidetkraan voor een passend model.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer, althans haar gemachtigde, heeft in een bij het reactieformulier behorende brief, voor zover relevant, als volgt gereageerd:

“(…)

#### **1. Radiator: geen geschil, want klant heeft gekregen wat zij heeft besteld**

*De consument heeft bij het sluiten van de overeenkomst met betrekking tot de aanschaf van een nieuwe badkamer expliciet aangegeven geen radiator te willen. Na een periode van ongeveer drie weken, op 19 december 2023, heeft zij echter de ondernemer gevraagd om toch een nieuwe radiator te bestellen.*

*De ondernemer heeft vervolgens de naam en specificaties van de te bestellen radiator met de consument besproken, waarop de consument instemde met de bestelling. Zekerheidshalve heeft de ondernemer de orderbevestiging per e-mail naar de consument gestuurd, zodat deze kon controleren of de juiste radiator was besteld. De consument heeft hierop akkoord gegeven per e-mail op 20 december 2024. (...)*

(...)

*De consument had meerdere malen de gelegenheid om aan te geven dat zij afziet van de radiator of dat zij toch een andere radiator zou willen. Dit is echter niet gebeurd. Na plaatsing van de radiator bleef het geruime tijd stil aan de zijde van de consument. Pas na een aanzienlijke tijd, namelijk enkele weken later, heeft de consument de ondernemer laten weten dat zij blijkbaar een andere radiator wenste. Ingevolge artikel 7:18 lid 5 BW, vervalt hierdoor het recht van de consument op een beroep op eventuele non-conformiteit van de radiator. De radiator die is geleverd is namelijk conform die besteld en geaccepteerd is.*

(...)

## **2. Badkamerkastje: geen geschil want er is geleverd conform de koopovereenkomst**

*Betreffende de klacht met betrekking tot het badkamerkastje, is het volgende van belang.*

*De consument heeft aangegeven een eigen kastje in de badkamer te willen plaatsen. In het kader hiervan heeft de ondernemer tijdens het adviesgesprek, voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst, de afmetingen van het desbetreffende eigen kastje gehanteerd bij het bepalen van de positie van de wastafel.*

(...)

*De ondernemer heeft de consument erop geattendeerd dat het eigen kastje van de consument een kleurverschil kan vertonen ten opzichte van de overige kastjes die de ondernemer aanbiedt. Door deze informatie te verstrekken, heeft de ondernemer voldaan aan zijn informatieplicht en waarschuwingsplicht. Hierbij stond het de consument vrij om te bepalen of zij haar eigen kastje zou plaatsen of nog een extra kastje zou bij bestellen bij de ondernemer.*

*Na zorgvuldige overweging heeft de consument besloten om niet haar eigen kastje te plaatsen, maar nog een badkamerkastje van de ondernemer te kopen. De consument heeft hierbij de gelegenheid gehad om over deze beslissing na te denken. Hierna is dit extra kastje opgenomen in de koopovereenkomst.*

*Het genoemde kastje voldoet aan de omschrijving in de koopovereenkomst. Er is betaald voor het kastje waardoor er door consument is erkend dat zij dit kastje wilde. Nergens uit blijkt dat de consument niet heeft gekregen waar zij voor betaald heeft.*

*De koopovereenkomst met betrekking tot het gekozen kastje is daarmee rechtsgeldig en conform de afspraken. Gezien de verstrekte informatie en de gemaakte keuze van de consument, is er geen sprake van een geschil. De consument kan hier niet meer op terugkomen.*

## **3. Bidet: klacht opgelost, blijkt niet dat er sprake is van een geschil**

(...)

*De consument heeft tijdens een bezoek van de ondernemer bij haar thuis aangegeven dat zij het bidet te dicht bij de linker muur gepositioneerd vindt. Volgens de bouwrichtlijnen is het acceptabel dat het bidet 25 centimeter vanaf de linker muur wordt geplaatst. De ondernemer heeft dit ter plaatse niet na kunnen meten omdat het probleem tot dan toe niet bij hem kenbaar was.*

*Met betrekking tot de kraan van het bidet geldt het volgende. De ondernemer heeft een reguliere kraan opgenomen in de koopovereenkomst. De geplaatste kraan beschikt hiermee over de eigenschappen die een standaard kraan in een bidet moet beschikken. De kraan die de consument nu wil is – zoals de ondernemer al meerdere malen heeft uitgelegd – uit het assortiment van de leverancier. De ondernemer dient zich aan de richtlijnen van de leverancier te houden, omdat een eventueel beroep op garantie anders vervalt. Een opvolgend model van de kraan die de consument wenst, bevat overigens dezelfde diepte als de huidige kraan.*

(...)

### Oplossing uit coulance

*Indien de afstand niet circa 25 centimeter van de linker muur zou zijn, hetgeen niet door de consument is aangetoond en niet eerder is gemeld, dan is de ondernemer uiteraard bereid om het bidet meer naar rechts te positioneren. De ondernemer kan dat zonder hak- en breekwerk bewerkstelligen, zodat er wordt voldaan aan de richtlijn. Uiteraard kunnen de aanpassingen alleen verricht worden binnen de mogelijkheden die er zijn.*

## **4. Overige klachten – disproportioneel, onduidelijk en onterecht**

Plafond opnieuw sausen: disproportioneel

*De ondernemer heeft een ervaren schildersbedrijf in de arm genomen om het plafond wit te schilderen. De (enige) foto die is meegezonden in de stukken, is nooit eerder aan de ondernemer gestuurd. De ondernemer geeft echter aan dat het een ventilatierozet betreft waar een minuscuul randje witte verf op zichtbaar is. De ondernemer benadrukt dat hij de rozet (ter waarde van € 10,00) bereid is kosteloos te vervangen. Overige klachten aangaande het plafond is hem tevens niet bekend. Tijdens zijn bezoek is hij daar niet op geweest. Eventuele klachten moeten derhalve als ongegrond worden aangemerkt.*

Vergoeding voor de tegels: reden volstrekt onbekend

*Het is de ondernemer volstrekt onduidelijk waarom de consument dit vordert.*

Afval: behoort niet tot (de aannemers van) de ondernemer

*Uit de foto's die zijn ingediend van het afval blijkt niet dat deze volledig behoren tot de ondernemer. Tijdens de verbouwing van de badkamer waren er een aannemer, stukadoor, schildersbedrijf van de consument aanwezig die allerlei afval op het balkon hebben achtergelaten. Uit de correspondentie blijkt dat er één doos en een oude toiletpot stond van de ondernemer, wat de ondernemer had moeten opruimen. Het gaat om een toiletpot waar de ondernemer extra kosten voor heeft moeten maken buiten de koopovereenkomst, omdat deze op de afgesproken datum niet geplaatst kon worden. De consument had namelijk het toilet direct laten betegelen door een andere partij. De doos en oude toiletpot zijn direct weggehaald na een bericht van de consument aan de ondernemer. Hiermee is het probleem opgelost: er is dus geen sprake (meer) van een geschil.*

### **Conclusie**

*Op basis van het bovenstaande verzoek ik de commissie om de klachten als ongegrond te beschouwen.*

*(...)"*

### **Deskundigenrapportage**

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

*"(...)*

#### **2b Situering klachten**

*Het betreft hier een gerenoveerde badkamer waarin een inloopdouche is gecreëerd welke wordt afgescheiden met een vaste glazen wand. Er is een wastafelmeubel geplaatst en een bidet. Tevens is er een kast besteld welke op dit moment bij de consument in opslag staat.*

### **3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)**

#### **3.1. Radiator**

*Beide partijen verklaren tijdens het deskundigenbezoek dat aanvankelijk een badkamer is getekend zonder radiator. Later is er overleg geweest over het toevoegen van een elektrische radiator. Direct links van de deur. Deze radiator is opgenomen in de orderbevestiging welke door de consument is geaccordeerd.*

*De geleverde en geplaatste radiator is een strakke verticale vlakradiator die qua breedte minder breed is dan de gangbare designradiatoren die ook wel handdoekradiatoren worden genoemd. Deze elektrische radiator is wel iets dieper dan een designradiator maar in deze specifieke situatie maakt dat niet uit.*

*De producten zijn een week voor aanvang van de werkzaamheden geleverd bij de consument.*

*De geleverde radiator is geplaatst, aangesloten en in gebruik bij de consument.*

*Overigens is het goed om op te merken dat een designradiator met horizontale buizen in de meeste gevallen niet geschikt is om als handdoekrek te fungeren.*

#### **3.2. Kast**

*De consument heeft bij de ondernemer ook een kast besteld welke links naast het wastafelmeubel zou komen te staan. Ik tref tijdens het bezoek echter een witte IKEA kast aan en de consument laat*

*weten dat de bestelde kast weliswaar gemonteerd is geweest maar door haar weer is gedemonteerd en in de opslag is gezet. De eerder gebruikte IKEA kast is opnieuw in de badkamer geplaatst.*

*Als motivatie geeft de consument aan dat ze deze kast wel moest kopen omdat de oude kast niet zou passen. De ondernemer geeft aan dat er indertijd over de kleur van de meubelen is gesproken en dat wanneer verschillende meubelen van verschillende leveranciers worden betrokken dit kan leiden tot kleurverschil. Dit laatste is de deskundige met hem eens.*

*Op de orderbevestiging staat de maatvoering van de kast en het wastafelmeubel.*

*De bestelde kast is zodoende uit de verpakking genomen en gemonteerd geweest. De originele verpakking is thans niet meer aanwezig.*

### 3.3. Bidet

*In de overeenkomst is een bidet opgenomen en deze staat ook ingetekend in de plattegrondtekening van de badkamer. Het bidet is gesitueerd tussen de betegelde scheidingswand en de glazen wand van de inlooptdouche. Bij het betreden van de badkamer valt direct op dat het bidet niet exact in het midden van deze ruimte staat opgesteld maar met het hart wel precies op de voeglijn van de tegels staat. Dit laatste impliceert dat er over de positie van het bidet is nagedacht. Het is immers te doen gebruikelijk om toiletputten en bidets te centreren op het hart van een hele tegel of juist op de voeglijn tussen twee tegels.*

*Uit metingen blijkt dat links naast het bidet 20 cm zit en rechts 30 cm. Wanneer het bidet dus gecentreerd zou worden in de ruimte scheelt dat aan weerszijden 5 cm. De consument demonstreert dat in haar optiek de ruimte te krap is in zowel voorwaartse alsook achterwaartse zit. Bij deze laatste komt haar rechterknie net tegen de radiator aan maar de bewegingsvrijheid rondom het bidet is ruim voldoende. Ook zijn er geen regels met betrekking tot de ruimte rondom het bidet. Desondanks geeft de ondernemer aan bereid te zijn om het bidet te verplaatsen.*

*In bovenstaande context is het goed om op te merken dat wanneer de radiator een designradiator was geweest, deze veel verder naar rechts richting het bidet was gekomen dan het huidige exemplaar. De consument had dan waarschijnlijk veel meer last gehad van de radiator.*

### 3.4. Bidetkraan

*De bidetkraan voldoet volgens de consument niet aan haar verwachting omdat deze te lang is. Ze geeft hierbij aan dat ze op internet kortere exemplaren heeft gezien. De hier geleverde bidetkraan is echter een redelijk standaard exemplaar met normale afmetingen en functioneert prima. Mogelijk dat hier sprake moet zijn van gewenning en van het vinden van de juiste positie. De bidetkraan is niet gebrekkig en de combinatie tussen bidet en kraan is een normale combinatie die ook staat vermeld op de orderbevestiging.*

*In het plafond is een ventilator aanwezig en bij schilderwerkzaamheden aan het plafond is de rozet geraakt met verf. De ondernemer geeft aan hiervoor een vervangend rooster te willen leveren en plaatsen.*

### 3.5. Tegels

*De hier toegepaste tegels zijn gemêleerd grijs en zijn zogenaamde mix-tegels. Dit betekent dat er in een doos tegels verschillende dessins aanwezig zijn waarbij het de bedoeling is dat deze tegels volstrekt willekeurig worden gelegd. Niet één enkele tegel geeft dan de juiste kleur en structuur af maar het totaal van de tegels op een wand of op een vloer.*

*De consument geeft aan dat ze bij de ondernemer de tegel enkel heeft zien liggen in een monsterkast en geen weet heeft gehad van het feit dat er verschillende uitvoeringen zijn. Dit had fysiek gecontroleerd kunnen worden door de tegels na ontvangst te bekijken.*

*In hoeverre er tijdens het verkoopadviesgesprek over de details van tegels is gesproken is mij niet bekend.*

### 3.6 Rommel

*Voor wat betreft al het vrijgekomen afval, restmateriaal en verpakkingen moet worden aangegeven dat het beleid hieromtrent in de markt sterkt verschilt. De ene laat het afvoeren van afval, restmateriaal en verpakkingen geheel over aan de consument en de ander neemt het mee. Vaak heeft dit te maken met de plaatselijke verordeningen aangaande de stort van materialen waarbij ook een onderscheid gemaakt wordt tussen particulieren en bedrijven.*

*Wat partijen hierover hebben afgesproken is en blijft onduidelijk.*

#### **4. Ernst van de klacht(en)**

(...)

gering

onopvallend

(...)

#### **5. Herstel/vervanging**

*Is herstel technisch mogelijk?  Ja  Nee*

*Zo ja, op welke manier?*

*- De huidige elektrische radiator kan vervangen worden door een ander model. Hiermee zal echter de ruimte naast het bidet verkleind worden.*

*- Het bidet kan 5 cm verplaatst worden wat wel impliceert dat er een bevestigingspunt op de wand zichtbaar wordt en de voeglijn van de tegels niet meer in het midden zit wat esthetisch gezien niet fraai is.*

*- De kraan zou in technische zin vervangen kunnen worden.*

*- De klacht met betrekking tot de tegels is zuiver esthetisch van aard.*

*- De rozet kan vervangen worden en de kosten hiervan zijn circa € 20,- waarbij één montage uur van € 65,- als starttarief opgeteld moet worden.*

*Als antwoord op deze vraag heeft de deskundige aangevinkt dat herstel in technische zin mogelijk is. Of dit herstel echter ook leidt tot een verbetering vraagt de deskundige zich af. De badkamer is netjes afgewerkt en het tegelwerk ziet er strak uit. Bij herstelwerkzaamheden bestaat het risico dat er gevolgschade ontstaat en de zoals gemotiveerde de klachten worden vervangen door andere klachten.*

*(...)"*

#### **Overwegingen en beoordeling**

##### Het geschil

1. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar de door haar overlegde foto's - dat de badkamer niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. De bindend adviseur zal de door de consument geformuleerde klachten hierna afzonderlijk beoordelen.

##### Non-conformiteit

2. Beoordeeld dient te worden of de badkamer, zoals de consument stelt, op de door haar genoemde punten niet beantwoordt aan de overeenkomst (non-conformiteit). Van non-conformiteit is volgens artikel 7:17 lid 2 BW sprake als de zaak niet beantwoordt aan de overeenkomst, indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien. Verder heeft te gelden dat indien de



verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, dit wordt gelijkgesteld aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst.

3. De bindend adviseur stelt vast dat de deskundige op 19 november 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 21 november 2024. De bindend adviseur stelt voorop dat het oordeel van de deskundige, die juist vanwege zijn specifieke deskundigheid op het terrein van het onderzoek is benoemd als deskundige, als uitgangspunt heeft te gelden in het kader van de beoordeling van de diverse gestelde gebreken. Dit is slechts anders indien de bindend adviseur goede redenen heeft om te twijfelen aan het oordeel van de deskundige. In dit geval ziet de bindend adviseur geen reden om niet uit te gaan van de bevindingen en conclusies van de deskundige. De motivering en conclusies van het deskundigenrapport zijn namelijk begrijpelijk en inzichtelijk. Van belang is ook dat partijen hier geen andersluidend rapport tegenover hebben gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). Het deskundigenrapport wordt dan ook tot uitgangspunt genomen bij de verdere beoordeling.

#### *Radiator*

4. Partijen zijn het erover eens dat aanvankelijk geen radiator geleverd hoefde te worden. In december 2023 hebben zij overleg gehad over het alsnog toevoegen van een elektrische radiator. Door de consument is niet, althans onvoldoende, weersproken dat zij bij die gelegenheid hebben gesproken over de naam en de specificaties van de betreffende radiator. Uit de door de ondernemer overgelegde correspondentie volgt dat zij bij e-mail van 19 december 2023 een orderbevestiging heeft toegezonden aan de consument. In die e-mail merkt de ondernemer op dat de elektrische radiator, zoals deze is besproken tussen partijen, is toegevoegd aan de orderbevestiging. Bij e-mail van 20 december 2023 heeft de consument op de inhoud van de orderbevestiging haar akkoord gegeven. Niet in geschil is verder dat de in de orderbevestiging vermelde radiator ook is geleverd en geïnstalleerd door de ondernemer. De stelling van de consument dat zij een andere radiator heeft besteld dan de in de orderbevestiging vermelde radiator, heeft zij - mede gelet op wat hiervoor is overwogen - onvoldoende onderbouwd. Van non-conformiteit op dit punt is dan ook geen sprake.

#### *Kast*

5. Tussen partijen is niet in geschil dat de door de consument bestelde kast, zoals is vermeld in de orderbevestiging, door de ondernemer is geleverd en geplaatst. De consument voert aan dat zij wilde dat het bestaande badkamerkastje gebruikt zou worden, de ondernemer daarop tegen beter weten in kenbaar heeft gemaakt dat dat niet zou passen en dat zij enkel om die reden de kast bij de ondernemer heeft gekocht. Dit wordt echter gemotiveerd weersproken door de ondernemer en de consument heeft haar stelling verder niet onderbouwd, zodat de bindend adviseur daaraan voorbijgaat. Nu de ondernemer heeft geleverd en geplaatst wat door de consument is besteld, is van non-conformiteit op dit punt evenmin sprake.

#### *Bidet*

6. De consument stelt zich op het standpunt dat het bidet verkeerd is geplaatst, omdat de ruimte tussen het bidet en de muur te klein is, waardoor je met de knie tegen de radiator komt. Zoals hiervoor al is overwogen, gaat de bindend adviseur uit van de bevindingen en conclusies van de deskundige. De deskundige heeft de situatie ter plaatse beoordeeld. Hij merkt op dat er geen regels zijn met betrekking tot de ruimte rondom het bidet en stelt vast dat de bewegingsvrijheid ruim voldoende is. Gelet op het oordeel van de deskundige is van een ondeugdelijk uitgevoerde installatie geen sprake.

7. Ondanks het voorgaande heeft de ondernemer - uit coulance - aangeboden om het bidet conform de wens van de consument te verplaatsen. Het is aan de consument om al dan niet van dat aanbod gebruik te maken en daarover afspraken te maken met de ondernemer. In het (inleidend) vragenformulier heeft zij namelijk opgemerkt dat de verhoudingen met de ondernemer dermate slecht zijn dat zij geen (verder) contact met de ondernemer wenst te hebben.

#### *Bidetkraan*

8. Ten aanzien van de bidetkraan voert de consument aan dat deze te lang is en in de rug steekt. De deskundige heeft geoordeeld dat het gaat om een prima functionerend (redelijk) standaard exemplaar met normale afmetingen. Daarnaast merkt de deskundige op dat de bidetkraan niet gebrekkig is en

dat de aan de orde zijnde combinatie bidet en kraan een normale combinatie is. Uit het oordeel van de deskundige volgt dan ook dat van non-conformiteit geen sprake is.

#### *Rozet*

9. De deskundige heeft vastgesteld dat in het plafond van de badkamer een ventilator aanwezig is en dat bij de schilderwerkzaamheden aan het plafond de rozet is geraakt met verf. Voor zover de consument zich op het standpunt stelt dat zij daarvoor financieel gecompenseerd dient te worden, is de bindend adviseur van oordeel dat haar eis moet worden afgewezen. Indien en voor zover al geoordeeld zou moeten worden dat sprake is van een gebrek, is het zo dat uit de door partijen overgelegde correspondentie volgt - zoals de ondernemer terecht opmerkt - dat de consument haar klacht niet eerder dan in deze procedure aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt en de ondernemer dus ook niet in de gelegenheid heeft gesteld om een en ander te herstellen dan wel te vervangen. Al om die reden is de klacht van de consument ongegrond.

10. De ondernemer heeft desondanks aangeboden om de rozet kosteloos te vervangen. Het is aan de consument om al dan niet van dat aanbod gebruik te maken. De bindend adviseur verwijst in dit verband ook naar wat onder 7 al is overwogen.

#### *Tegels*

11. De consument stelt zich op het standpunt dat er veel kleur- en structuurverschil zit tussen de tegels. Op grond van de inhoud van het deskundigenrapport en de daarbij gevoegde foto's kan de bindend adviseur niet tot het oordeel komen dat de door de ondernemer geleverde tegels ondeugdelijk zijn. Uit het deskundigenrapport volgt niet dat sprake is van gebreken of ernstige nuanceverschillen. In elk geval is niet gebleken dat de tegels onderling dusdanig van elkaar verschillen dat deze verschillen de normaal bij een dergelijk product te tolereren grenzen overschrijden. Dat er sprake is van kleur- en structuurverschillen, behoort - zo maakt de bindend adviseur op uit de inhoud van het deskundigenrapport - tot de producteigenschappen van deze tegels. Niet gebleken is dat de consument op grond van het door de ondernemer getoonde monster dergelijke verschillen niet hoefde te verwachten. Van non-conformiteit is dan ook geen sprake.

#### *Rommel*

12. De consument voert aan dat zij zelf (een deel van) de door de ondernemer achtergelaten rommel heeft moeten opruimen. Voor zover de consument eist dat zij daarvoor financieel gecompenseerd dient te worden door de ondernemer, is de bindend adviseur van oordeel dat deze eis moet worden afgewezen. Niet alleen omdat de ondernemer gemotiveerd heeft weersproken dat zij rommel heeft achtergelaten en de consument haar stellingen verder niet heeft onderbouwd, maar ook omdat de consument niet heeft gesteld, laat staan onderbouwd, dat, en zo ja, in welke mate zij daardoor schade zou hebben geleden.

#### Conclusie

13. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument ongegrond is.

14. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

#### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- 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 februari 2025,