

## **Onweersproken klachten op badkamer/toilet: schadevergoeding**

### **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 de consument ingebrachte stukken. De ondernemer heeft geen stukken ingebracht.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

Na ontvangst 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: 26 mei 2021.

Inhoud overeenkomst: levering badkamer en toilet, materiaal € 3.750,-, montagekosten € 7.999,98.

De levering vond plaats vanaf 4 oktober 2021.

De klacht is op 17 december 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 1.924,99 is onbetaald gebleven en staat in depot.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

*'De renovatie is vanaf moment 1 verkeerd gegaan, er is op voorhand niet ingemeten, er is niet voldoende gestript, de muren zijn niet gestukt maar uitgevuld met plaatmateriaal en tegellijm. Gevolg is waardeloos tegelwerk, ook waren diverse onderdelen niet juist besteld, de wc en beide wastafels waren te groot, de afvoer is niet op de juiste plek geplaatst, er zijn beschadigingen veroorzaakt bij herstelwerk, er is geen kimband geplaatst in de douche, daarnaast is er diverse keren glashard gelogen over werkzaamheden die niet uitgevoerd zijn, herstel wat niet gepleegd is.'*

De consument eist restitutie van het aankoopbedrag.

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

### **Deskundigenrapportage**

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

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

*Er is al veel voorgevallen tijdens de installatie van de badkamer en het toilet, zo stelt de consument. Dit blijkt ook uit het document 'bijlage vragenlijst' waarin door de consument een chronologische weergave wordt gegeven. Tijdens het deskundigenbezoek dient echter te worden vastgesteld wat de huidige gebreken of onvolkomenheden nog zijn. Onderstaand treft u deze aan waarbij gelijk per element wordt aangegeven of hier sprake is van een verwijtbaar gebreken en op welke wijze herstel kan plaatsvinden.*

#### *Tegelwerk algemeen*

*De consument reclameert over de kwaliteit van het uitgevoerde tegelwerk. Wanneer het tegelwerk echter wordt beoordeeld conform de Uitvoeringstichtlijn 35-101 vastgesteld door het CvD Tegelwerken SKG-IKOB, wordt duidelijk dat er geen normen zijn overschreden. Niet in de zin van vlakheid van het gerede werk of te grote afwijkingen in voegbreedtes en dilatatievoegen. Hoewel het uitgevoerde werk geen rapportcijfer 10 verdient is hier geen sprake van gebrekkig werk.*

#### *Koplatten*

*Volgens opgave van de consument zijn de muren niet voldoende vlak gemaakt en uitgevuld met plaatmateriaal. Dit resulteert erin dat de tegels aansluiten op de deurkozijnen van de badkamer en het toilet. Om dit op te lossen zijn er koplatten geplaatst welke zijn geschilderd. Dit schilderwerk is echter*

*bedroevend slecht uitgevoerd en de koplatten zitten vol met onregelmatigheden in de lak. Hier is sprake van een verwijtbaar gebrek. Herstel kan plaatsvinden door de koplatten af te schuren en opnieuw te schilderen. Tussen partijen zijn geen afspraken gemaakt over de wijze van tegelen en het al dan niet verwijderen van oude tegels. Hierover kan dan ook niet met recht worden gereclameerd.*

#### *Wastafel*

*De wastafel in de badkamer is volgens opgave van de consument aanvankelijk op de verkeerde positie geplaatst. Dit is later hersteld. Dit is zichtbaar doordat de chromen bekiersifon onder de wastafel niet meer aansluit op de muurdoorvoer. Om dit op te lossen zijn er bochtjes in de afvoer geplaatst. De consument stelt dat er een mondelinge afspraak is met Grando dat hiervoor nog een kastje geleverd en geplaatst zou worden om dit aan het zicht te onttrekken. Niet met zekerheid kan worden bevestigd dat dergelijke afspraken tussen partijen zijn gemaakt.*

#### *Voeg*

*Onder de toiletput ontbreekt nog een voeg. Hoewel dit pas zichtbaar is wanneer men gebukt onder de toiletput kijkt is hier sprake van een gebrek. Dit is echter relatief eenvoudig op te lossen door de voeg alsnog te vullen.*

#### *Kimband*

*Volgens opgave van de consument is er geen kimband toegepast in de badkamer. Ook is dit volgens de consument door de onderaannemer van Grando bevestigd. Het wel of niet toepassen van kimband is echter niet fysiek te controleren. In paragraaf 6.3 van eerdergenoemde uitvoeringsrichtlijn staat het volgens vermeld: 'Ter plaatse van een bad of douche moet over de volle hoogte en breedte van de inwendige hoeken van het tegelwerk een kimband worden aangebracht (de aansluiting tussen tegelwerk en plafond is uitgesloten). Dit voorkomt in combinatie met waterdichte membranen vochtdoorslag door het verzadigen van de voegen bij een hoge vochtbelasting.' Hoewel een dergelijk URL geen wettelijke verplichting is, is het aanbrengen van kimband wel een dringend advies. Onbekend is echter wat partijen hierover hebben afgesproken en of dit qua materiaal en arbeid ook in rekening is gebracht.*

#### *Drain*

*Direct valt op dat de douchedrain niet in het midden van de natte cel is geplaatst. De gesneden tegel aan de linkerzijde is beduidend groter dan die aan de rechterzijde. Hoogstwaarschijnlijk is dit ontstaan door de aansluiting op de bestaande afvoer. De consument merkt hierbij op dat deze via de onderliggende kelderbox gewijzigd had kunnen worden. Ook hiervoor geldt echter dat niet duidelijk is of hier afspraken over zijn gemaakt en hiervoor ook extra kosten zijn berekend. Het is niet ongebruikelijk om een bestaand afvoer opnieuw te gebruiken, dit scheelt immers veel brekerij.*

#### *Douchethermostaatkraan*

*De douchethermostaatkraan is niet waterpas geplaatst. Dit is duidelijk zichtbaar met het blote oog en wordt ook bevestigd middels een meting met een korte waterpas. Hier is sprake van een gebrek. Dit is echter relatief eenvoudig op te lossen door de S-koppelingen achter de kraan.*

#### *Elektra*

*Achter de spiegel zit een muurdoos met de aansluiting naar de spiegelverlichting en klok in de spiegel. Deze aansluiting zit in de zogenaamde zone 2 van de badkamer. Dit is de zone wat met een straal van 60 cm om het bad, de douche of de kranen loopt. Zone 2 heeft IP44 als minimale beschermingsklasse. IP44 beschermt tegen waterspatten. Omdat spatwater niet in de buurt komt van de aansluiting en deze is afgedekt door de spiegel mag dit blijven.*

#### *Radiator*

*De consument wijst op een drietal beschadigingen op de radiator welke tijdens de installatie zouden zijn ontstaan. Hoewel dit niet met zekerheid vastgesteld kan worden is dit echter wel aannemelijk. De schadeplekken zijn veroorzaakt door scherpe voorwerpen en er is dan ook sprake van impactschade. Een dergelijke schade kan feitelijk niet ontstaan tijdens het normale gebruik van de badkamer. Volgens de consument is er door Grando ook een vervangende radiator toegezegd maar is deze nog niet geplaatst omdat de consument nog niet geheel aan haar verplichtingen heeft voldaan.'*

De ernst van de klachten is naar het oordeel van de deskundige 'gering/onopvallend'.

Tenslotte is door de deskundige wat betreft de vraag of herstel mogelijk is het volgende gerapporteerd:

*'Herstel bestaat uit een groot gedeelte arbeid in verband met het schilderen van de koplatten, het recht zetten van de kraan, het plaatsen van de voeg en het vervangen van de radiator. Aannemelijk is dat dit circa 7 arbeidsuren kost à € 65,- per uur incl. BTW. De totale arbeidskosten zijn dan € 455,-. De materiaalkosten bestaan uit schildergerei, voegsel en een radiator inclusief klein materiaal. Het totaal hiervan wordt begroot op € 165,- incl. BTW.'*

### **Reactie consument op deskundigenrapportage**

De consument heeft in een reactie op de deskundigenrapportage het volgende naar voren gebracht:

*Tegelwerk;*

*Onder tegelwerk valt mijns inziens ook het voegen. Dat is in de badkamer bij het vervangen van de vloertegels niet goed gegaan. Inmiddels wordt een deel van de voeg niet meer droog binnen 24 uur en zitten er scheuren in andere delen (zie foto's). dit zou ik graag mee genomen zien. Ik vermoed dat deze vervangen moeten worden.*

*Wastafel;*

*(...)*

*Er zit in het dossier een mail van 3 november 2021 om 18:13 waarin door dhr. [medewerker] het kastje bevestigd wordt: "Kastje 285 diep 320 breed 500mm rechts (Voor onder het wastafel in de kleur Dark steel, deze bestelt Herman)."*

*Kimband;*

*(...)*

*Doordat er niet is ingemeten, er op voorhand geen overleg is geweest en er geen offerte is opgemaakt was het voor mij niet mogelijk het hier over te hebben. Daar het een dringend advies is dit wel te gebruiken heb ik verzocht dit ook te doen op het moment van plaatsing. Of dit in rekening is gebracht kan ik inderdaad niet nagaan. Er is tenslotte geen offerte. Deze is mij overigens ook niet aangeboden.*

*Drain;*

*(...)*

*Op onderstaande foto's is te zien dat er gehakt en gebroken is en een bochtje aangelegd is voor de afvoer (1e foto). Op de 2e foto is de situatie te zien na plaatsing drain. Ik begrijp echt niet hoe het kan dat dat ding niet in het midden uitgekomen is. Wat betreft wel of niet maken van een afspraak hierover kan ik kort zijn. Als consument zou ik er toch vanuit moeten kunnen gaan dat ze dit soort dingen in het midden plaatsen tenzij hier overleg over is. Dat is er niet geweest. Wederom kom ik terug op het niet inmeten en gebrek aan overleg.'*

### **Aanvullende deskundigenrapportage**

In reactie op vragen van de bindend adviseur heeft de deskundige nog het volgende gerapporteerd:

*'1. de kosten van het opnieuw voegen van de badkamervloer (arbeid + materiaal).*

*Uitgaande van het gegeven dat de tegels van de badkamervloer blijven zitten betekent dit dat de huidige voegen uitgekraasd moeten worden, het geheel gereinigd moet worden en opnieuw gevoegd moet worden. Vervolgens zal de cementsluiser nog verwijderd moeten worden. De kosten van het te gebruiken materiaal is niet veel. Het betreft hier een relatief klein vloeroppervlak en de materiaalkosten zijn ten hoogste € 40,- incl. BTW. De arbeidskosten daarentegen zijn echter wel fors omdat dit een arbeidsintensieve klus is. Uitgaande van 7 arbeidsuren van € 65,- p/u incl. BTW om het werk gerealiseerd te krijgen zijn de totale kosten voor het opnieuw voegen van de badkamervloer € 495,- incl. BTW.*

*2. de kosten (levering en plaatsing) van het kastje dat nog geleverd had moeten worden.*

*Het is niet duidelijk geworden wat voor een kastje Grando toegezegd zou hebben. In de overeenkomst is immers ook geen wastafelkast opgenomen en is dit volgens de consument door Grando kosteloos aangeboden om de bochten in de afvoer te maskeren.*

*Uitgaande van een gemiddelde marktconforme prijs voor een wastafelonderkast ten behoeve van een enkele wastafel zal en dergelijk kastje tussen de € 300,- en € 400,- kosten. Uiteraard is dit sterk afhankelijk van het gekozen materiaal en de uitvoering van de kast. (...)*

3. de kosten die gemaakt zouden zijn (arbeid en materiaal) voor het aanbrengen van kimband.  
(...)

*Ook de materiaalkosten van kimband zijn niet groot. Het is gebruikelijk dat de gehele vloer van de natte cel en de verticale binnenhoeken van de natte cel tot een hoogte van circa 200 cm worden voorzien van kimband. Eén emmer kimband van bijvoorbeeld Eurocol is in deze situatie dan ook ruim voldoende. De materiaalkosten kunnen worden gesteld op € 50,- incl. BTW. Om de kimband aan te brengen zou in deze specifieke situatie 2 arbeidsuren voldoende zijn. Het betreft immers maar een kleine natte cel. Uitgaande van het eerdergenoemde uurtarief zouden de aanvullende kosten van het aanbrengen van kimband tijdens de gehele realisatie van de badkamer in totaal € 180,- incl. BTW zijn.*

4. kosten van het plaatsen van een nieuwe drain in het midden.

*Wanneer er een nieuwe drain geplaatst zou moeten worden zal de gehele tegelvloer verwijderd moeten worden, er in de vloer gefreesd moeten worden, de afvoerleiding verlegd moeten worden. De vloer weer worden geëgaliseerd en onder afschot aangebracht moeten worden, voorbehandeld en betegeld moeten worden. Na uitvoering hiervan zullen de binnenhoeken en de drain afgekit moeten worden en de cementsluier verwijderd moeten worden.*

*Qua materialen zijn in deze situatie nodig:*

*Drain € 140,-*

*Egaline € 30,-*

*Primer/voorstrijk € 40,-*

*Tegellijm € 30,-*

*Voegsel € 20,-*

*Tegels € 55,-*

*De totale realisatie van bovenstaande zal naar verwachting 12 arbeidsuren kosten en de totale kosten van het plaatsen van een nieuwe drain in deze badkamer zullen derhalve € 1.095,- incl. BTW zijn.'*

## **Overwegingen en beoordeling**

1. In deze zaak is geen verweer gevoerd door de ondernemer waarna conform artikel 11 van het Reglement geschillenregeling wonen (hierna: het reglement) een deskundige is benoemd. Nadat de deskundige rapport heeft uitgebracht is conform artikel 12 van het reglement zijn rapport doorgestuurd aan partijen. Op grond van lid 1 van dat artikel krijgen de partijen gelegenheid om op het rapport te reageren; een mogelijkheid waarvan de consument gebruik gemaakt heeft. Zowel de consument als de ondernemer hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om zelf een deskundige in te schakelen en een eventueel door hem opgemaakt rapport in te brengen in de procedure (conform artikel 12 lid 2 van het reglement).

2. Nu de ondernemer niet op het rapport van de deskundige gereageerd heeft en de consument slechts op een aantal onderdelen gereageerd heeft zal de bindend adviseur voor het overige uitgaan van hetgeen de deskundige gerapporteerd heeft. De opmerkingen zoals gemaakt door de consument zullen hierna daartoe afzonderlijk beoordeeld worden. Tenslotte zal ook de klacht voor zover deze ziet op hetgeen voorgevallen is tijdens de uitvoering van de werkzaamheden beoordeeld worden. De deskundige heeft immers conform de aard van zijn opdracht alleen gekeken naar de gebreken of onvolkomenheden zoals aangetroffen tijdens zijn bezoek. In dit stadium is echter de klacht in zijn volle omvang aan de orde.

3. In de eerste plaats wordt vastgesteld dat de deskundige geoordeeld heeft dat hoewel het uitgevoerde werk geen rapportcijfer 10 verdient er geen sprake is van gebrekkig werk wat betreft het tegelwerk. Het oordeel van de deskundige is onderbouwd met verwijzing naar desbetreffende normen en de bindend adviseur ziet geen aanleiding om te twifelen aan het oordeel van de deskundige op dit punt. De klacht wordt op dit onderdeel niet gegrond geacht. Wel heeft de consument in zijn reactie vragen gesteld bij het voegwerk in de badkamer. Zo zou inmiddels een deel van de voeg niet meer droog worden binnen 24 uur en zouden er scheuren zitten in andere delen. Het laatste is door de consument geadstrueerd met foto's. De bindend adviseur kan niet zien of deze problemen ontstaan zijn na het bezoek van de deskundige, maar houdt er rekening mee dat dit het geval is. De foto's zijn op zichzelf overtuigend genoeg om aan te nemen dat er iets niet in orde is met de desbetreffende voegen, terwijl de juistheid van de stellingen van de consument (ook) op dit onderdeel niet zijn betwist. De bindend adviseur is op grond van het voorgaande van oordeel dat de vraag van de consument op dit onderdeel hout snijdt. Het bedrag dat hiervoor in zijn aanvullende rapport door de deskundige begroot is wordt daartoe als onbetwist en overigens niet onredelijk aangenomen als in beginsel voor vergoeding in aanmerking komend (€ 495,- incl. BTW). Aangezien hieronder geoordeeld zal worden dat de drain voor vervanging in aanmerking komt (waarbij ook de tegelvloer geheel vervangen dient te

worden, welke uiteraard ook gevoegd dient te worden) zullen deze kosten niet apart voor toewijzing in aanmerking komen (naast het toe te wijzen bedrag voor vervanging van de drain).

4. Wat betreft het wastafelkastje stelt de bindend adviseur vast dat de consument onder verwijzing naar de overgelegde correspondentie heeft aangetoond dat inderdaad is afgesproken dat er nog een kastje geleverd zou worden door de ondernemer. Dat zal alsnog moeten gebeuren ofwel er zal een vervangend bedrag aan schadeloosstelling vergoed moeten worden door de ondernemer. De kosten daarvan zullen worden vastgesteld op het midden van de door de deskundige genoemde bedragen, namelijk € 350,--

5. Wat betreft het kimband overweegt de bindend adviseur het volgende. De consument heeft in zijn klacht aan de ondernemer van 17 december 2021 in een chronologisch overzicht benoemd wanneer concreet het onderwerp kimband door zijn ter sprake gebracht is tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Daaruit blijkt volgens zijn stellingen onder meer dat op 2 november 2021 erkend is dat er geen kimband gebruikt is. De bindend adviseur acht dit een voldoende geconcretiseerde stelling welke bij gebrek aan betwisting als vaststaand aangenomen moet worden. Uit de rapportage van de deskundige leidt de bindend adviseur af dat kimband normaal gesproken wel toegepast dient te worden, maar dat in dit geval toch geen sprake is van een ernstig gebrek. De bindend adviseur leidt daaruit af dat niet geconcludeerd moet worden dat de werkzaamheden wat dit betreft overgedaan moeten worden. De vraag resteert echter wel of de consument een vorm van schadeloosstelling toekomt nu er geen kimband geplaatst is terwijl dit wel had moeten gebeuren. De consument heeft daartoe aangevoerd dat er aan hem nimmer een gespecificeerd montageplan ter beschikking gesteld is, zodat niet beoordeeld kan worden of het plaatsen van kimband überhaupt begroot was. De bindend adviseur is op grond van hetgeen de deskundige hieromtrent gerapporteerd heeft (onder verwijzing naar de desbetreffende toepasselijke normen) dat kimband in ieder geval begroot had moeten worden en dat er in beginsel van uit gegaan moet worden dat dit ook gebeurd is. Zonder betwisting, welke ontbreekt, komt dit naar oordeel van de bindend adviseur vast te staan. De door de deskundige in zijn aanvullende rapport begroten kosten hiervoor (van € 180,- incl. BTW) zullen derhalve van het gefactureerde bedrag dienen te worden afgetrokken, althans aan de consument dienen te worden toegekend.

6. Wat betreft de drain is de bindend adviseur van oordeel dat een consument in beginsel mag verwachten dat een drain als de onderhavige in het midden geplaatst wordt. Als dat niet eenvoudig te realiseren is ligt het op de weg van de ondernemer om dat te bespreken met de consument waarbij dan eventueel ook gekeken kan worden naar alternatieven. Gesteld noch gebleken is dat hier sprake van geweest is. Daarbij is de stelling van de consument dat uit de door hem in reactie op de (eerste) deskundigenrapportage overlegde foto's afgeleid kan worden dat de drain wel degelijk eenvoudig in het midden gepositioneerd had kunnen worden naar overtuiging van de bindend adviseur niet onaannemelijk. Het laatste is echter niet doorslaggevend, het feit dat de ondernemer op dit punt niet het overleg gezocht heeft, (alsmede instemming van de consument met het plaatsen van de drain uit het midden) is op zichzelf reeds voldoende om te oordelen dat de drain ten onrechte zo geplaatst is. De bindend adviseur is anders dan de deskundige van oordeel dat de ernst hiervan wel zodanig zwaarwegend is dat de consument dit niet hoeft te accepteren. De kosten voor vervanging van de drain van € 1.095,-- dienen (anders dan bij het kimband) daarom wel geheel toegerekend te worden aan de ondernemer.

7. Daar komt echter het volgende bij. Uit de door de consument overgelegde correspondentie blijkt dat er voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden geen plaatsopneming geweest is om een en ander in te meten en/of waarbij ook eventueel overleg gepleegd had kunnen worden. De consument heeft alleen niet gespecificeerde facturen gekregen voor de werkzaamheden en is daarbij nog (onverwachts) geconfronteerd met kosten voor meerwerk voor het plafond. Vervolgens zijn er verkeerde onderdelen geleverd (zoals wc en wastafels) en is er daarna van alles misgegaan bij de uitvoering van de werkzaamheden, hetgeen er onder meer toe geleid heeft dat een gedeelte van het tegelwerk overgedaan is, dat een afvoer van een wastafel verkeerd gepositioneerd is, dat de bewuste drain niet in het midden zit, dat de douchekraan scheef zit, dat er koplatten geplaatst moesten worden (die niet netjes geschilderd zijn), dat er beschadigingen zijn opgetreden en dat het allemaal wel erg lang geduurd heeft. Dat hoort allemaal niet zo en het is begrijpelijk dat de consument daar over geklaagd heeft. Gezien het oordeel van de deskundige, waaruit volgt dat uiteindelijk de technische staat van de badkamer en wc – althans na nog enkele uit te voeren aanpassingen – niet onacceptabel is, is de bindend adviseur evenwel van oordeel dat de gevorderde restitutie van het volledige aankoopbedrag niet toegewezen kan worden. De consument heeft wel schade geleden, niet alleen vanwege de thans aanwezige technische gebreken, maar ook vanwege de onvolkomenheden bij de

uitvoering van de werkzaamheden. Bij het begroten van het laatste zal ook rekening gehouden moeten worden, zoals hierna verder te bepalen.

8. De schade dient naar oordeel van de bindend adviseur tenslotte als volgt begroot te worden:
- de door de deskundige begrote kosten van arbeid van € 455,--
  - de door de deskundige begrote kosten van materiaal van € 165,--
  - de door de deskundige aanvullend begrote kosten voor het voegwerk van de douche van € 495,--
  - de aanvullende kosten van het wastafelkastje van € 350,--
  - de aanvullende kosten van het desbetreffende (niet geplaatste) kimband van € 180,--
  - de kosten van het vervangen van de drain: € 1.095,--

Bij vervanging van de drain is geen plaats voor toewijzing van de afzonderlijke kosten voor het voegwerk van de douche.

Het totaal van voorgaande kosten (minus € 495,--) is € 2.245,--, zijnde kosten van (technisch) herstel. De bindend adviseur acht het voorts in goede justitie aangewezen om voorgaand bedrag te verhogen tot afgerond € 3.000,-- als kosten van herstel met daarbij inbegrepen een genoegdoening voor de kosten van het geleden ongemak bij de uitvoering van de werkzaamheden. Het staat de ondernemer vrij om met de consument in gesprek te gaan teneinde tot een oplossing te komen waarbij de uit te voeren werkzaamheden door de ondernemer zelf verricht zullen worden (waaronder de levering van het kastje en de radiator). De consument heeft het recht om een eventueel aanbod daartoe door de ondernemer te weigeren en te kiezen voor uitbetaling van het herstelbedrag van € 3.000,--. De partijen zullen binnen vier weken aan de stichting laten weten of zij inderdaad een regeling hebben getroffen. Wanneer dat niet gelukt is zal het bedrag van € 1.924,99 dat in depot gestort is door de consument door de stichting aan hem worden terugbetaald. De ondernemer dient dan nog een bedrag te betalen aan de consument van € 3.000,-- minus het depotbedrag van € 1.924,99 = € 1.075,01. Daarbovenop dient de ondernemer de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 250,-- aan de consument te vergoeden.

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

### **Beslissing**

- de klacht is gegrond;

- Aan de consument komt een vergoeding toe voor door hem geleden schade. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een bedrag van € 3.000,--. Indien partijen binnen vier weken aan de stichting bekend maken dat zij een regeling getroffen hebben zal het in bedrag zijnde depot uitbetaald worden conform die regeling. Indien er geen regeling tot stand komt zal het in depot staande bedrag van € 1.924,99 door de stichting worden terugbetaald aan de consument. De ondernemer dient in dat geval binnen vier weken na het bekend worden van het feit dat er geen regeling getroffen is een bedrag van € 1.075,01 te betalen aan de consument, alsmede een bedrag van € 250,-- als vergoeding voor de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 september 2022,

mr [bindend adviseur],  
Bindend adviseur