



VRIJWILLIGERSORGANISATIE BUS
BURGERKRACHT UIT SAMENWERKING
CONTACTADRES via E-mail: info@debus.nl
INFORMATIE OVER BUS: www.debus.nl



Monteur maakt schade in huis: wat zijn je rechten als consument?

Een klus die maar een uurtje zou duren, eindigt met een barst in je tegelvloer. Of een overstroming in de badkamer, omdat een koppeling verkeerd is gemonteerd. Het zijn scenario's die vaker voorkomen dan je denkt. Maar wie draait op voor de schade? En kun je die kosten altijd verhalen?

De korte versie: ja, meestal wel. Maar alleen als je weet wat je rechten zijn – én hoe je die hardmaakt.

Je rechten als consument:

Wanneer je een vakman inhuurt en die maakt een fout, dan kun je als consument in veel gevallen een schadevergoeding eisen. Volgens het Juridisch Loket: "U kunt de schade verhalen als de schade komt door een fout van de verkoper of dienstverlener."

Dat kan bijvoorbeeld omdat de klus niet goed is uitgevoerd (wanprestatie), of omdat de vakman onzorgvuldig heeft gehandeld (onrechtmatige daad). In beide gevallen ligt de bewijslast bij jou. Je moet dus kunnen aantonen wat de schade is, wanneer het is gebeurd, en dat het veroorzaakt is door de werkzaamheden van de monteur.

Wat je moet doen – stap voor stap:

1. Bewijs verzamelen Zonder bewijs ben je juridisch kwetsbaar. Het Juridisch Loket adviseert: "Verzamel bewijzen, zoals foto's, e-mails en offertes. Dit helpt om aan te tonen dat het bedrijf een fout heeft gemaakt."
2. Melding maken Laat de monteur of het bedrijf schriftelijk weten dat er schade is. ConsuWijzer zegt: "Laat het bedrijf schriftelijk weten wat er mis is en geef het de kans om het op te lossen."
3. Aansprakelijk stellen Krijg je geen reactie of weigert het bedrijf te herstellen? Dan kun je het formeel aansprakelijk stellen. "U kunt onze **voorbeeldbrief** gebruiken om het bedrijf aansprakelijk te stellen."
4. Betaling opschorten of overeenkomst ontbinden Volgens ConsuWijzer: "U mag in sommige gevallen (een deel van) de betaling tijdelijk stoppen of de overeenkomst ontbinden."
5. Schakel hulp in Lukt het niet om het zelf op te lossen, dan kun je terecht bij een rechtsbijstandverzekering, geschillencommissie of de rechter.

Pas op voor algemene voorwaarden:

Veel klusbedrijven proberen aansprakelijkheid uit te sluiten in de kleine lettertjes. Maar dat is niet altijd rechtsgeldig. Het Juridisch Loket stelt: "Een bedrijf kan niet zomaar elke aansprakelijkheid uitsluiten." Zeker niet als er sprake is van een fout of nalatigheid.

Maak daarom bij voorkeur altijd schriftelijke afspraken. "Zorg dat u duidelijke afspraken maakt met het bedrijf. Zet die afspraken op papier of in een e-mail," adviseert ConsuWijzer.

En bij zzp'ers of klusplatforms?:

Via platforms als Werkspot of Zoofy is de aansprakelijkheid soms onduidelijk. Volgens ConsuWijzer geldt: "Heeft u de overeenkomst gesloten met het platform? Dan kunt u het platform aanspreken. Heeft u een overeenkomst met de vakman? Dan moet u bij hem zijn."

Ook loont het om te checken of de vakman verzekerd is voor beroepsaansprakelijkheid. Dat maakt het verhalen van schade vaak eenvoudiger.

Checklist – zo sta je sterker:

- Foto's van de schade
- Offertes en communicatie over de klus
- Schriftelijke melding aan het bedrijf
- Voorbeeldbrief aansprakelijkstelling gebruiken
- Juridisch advies bij twijfel

De monteur mag het werk doen, maar de schade hoeft u als consument niet automatisch te dragen. Of zoals ConsuWijzer het samenvat: “U staat sterker als u goed bent voorbereid en weet wat uw rechten zijn.”

Zo stelt u de andere partij aansprakelijk:

* Controleer of u schadevergoeding kunt eisen.

* Maak een lijst van uw schade en de schade die u nog verwacht. En verzamel bewijzen, bijvoorbeeld foto's, rekeningen en verklaringen van getuigen of specialisten.

* Heeft u letselschade? Dan is uw schade vaak lastig te bepalen. Vraag zo snel mogelijk hulp aan uw rechtsbijstandverzekeraar of neem contact op met een van onze juristen. U hoeft deze brief dan niet te sturen.

* Stuur de schadeveroorzaker onze voorbeeldbrief en vraag om vergoeding binnen een redelijke periode. Stuur de schadelijst en bewijzen mee, of geef aan dat u dit later opstuurt.

Komt u er samen niet uit? Vraag dan advies aan uw rechtsbijstandverzekering. Of neem contact op met een van onze juristen.

Belangrijk om te weten:

Verstuur de brief per post of e-mail. Heeft u bewijs nodig dat de ander uw brief heeft ontvangen?

Bijvoorbeeld omdat u naar de rechter, een geschillencommissie of de Huurcommissie wilt? Dan is het voldoende bewijs als de ander schriftelijk op uw brief of e-mail reageert.

Krijgt u geen reactie? Stuur dan de brief per aangetekende post.

Bewaar een kopie van de brief voor uzelf. Bewaar ook het verzendbewijs en het bewijs dat uw brief is ontvangen, geweigerd of niet opgehaald.

Lees meer over dit onderwerp:

- Kan ik een schadevergoeding eisen bij een onrechtmatige daad?
- Wat kan ik doen bij schade door de verbouwing van mijn burens?
- Hoe krijg ik een vergoeding voor letselschade?

Voorbeeldbrief:

<uw naam> <adres> <postcode en woonplaats> <e-mail>

Aan <naam> <adres> <postcode en plaats>

<woonplaats>,

< datum>

Onderwerp: aansprakelijkstelling onrechtmatige daad

Geachte heer, mevrouw,

Door een gebeurtenis op <datum gebeurtenis> heb ik schade. Hiervoor houd ik u verantwoordelijk. Via deze brief stel ik u aansprakelijk voor de schade.

De schade ontstond door <beschrijf kort de gebeurtenis>.

Naar mijn mening is dat wat u <niet> deed, onrechtmatig. Op dit moment bestaat mijn schade uit: <omschrijf de schade>.

<kies situatie A of B> A. Ik schat het totale schadebedrag nu op € <bedrag>. Dit bedrag kan nog veranderen. Als dat zo is, laat ik u dat zo snel mogelijk weten. Ik vraag u om dit bedrag binnen 2 weken over te maken naar rekeningnummer <IBAN> op naam van <naam rekeninghouder>. Anders neem ik juridische stappen. Ik stel u alvast aansprakelijk voor de kosten daarvan en de wettelijke rente.

B. Op dit moment weet ik de hoogte van de schade nog niet precies. Dit bedrag geef ik zo snel mogelijk aan u door.

Als u verzekerd bent voor deze schade, vraag ik u de gebeurtenis zo snel mogelijk te melden bij uw verzekeraar. Graag ontvang ik dan de gegevens van uw verzekeraar en uw polisnummer. Ik zal de zaak dan verder regelen met uw verzekeraar.

Natuurlijk sta ik nog open voor een gesprek met u of uw verzekeraar over een oplossing. Een voorstel voor zo'n gesprek ontvang ik graag binnen 2 weken. Ook als u het niet met mij eens bent, hoor ik dit graag binnen twee weken van u met onderbouwing van redenen.

Met vriendelijke groeten,
< Uw naam >
< Uw adres>
< Uw postcode en woonplaats >

* Bijlage: Schadeoverzicht.

■ De vrijwilligersorganisatie Burgerkracht Uit Samenwerking (BUS) merkt op:

Mocht de reparateur bij het verrichten van werkzaamheden in en rondom uw huis schade hebben veroorzaakt, stel hem of haar dan aansprakelijk en sta er op dat hij/zij deze schade kosteloos herstelt. Wij vinden het belangrijk u te laten weten, als u ontevreden bent over het geleverde werk of als de gemaakte afspraken niet zijn nagekomen of als de materialen niet overeenkomen met wat is afgesproken, ga dan NOOIT over tot de volledige betaling van de afgesproken bedrag. Om zeker te zijn en een 'stok achter de deur te hebben' betaal maximaal 70% van het afgesproken eindbedrag en eis ter plekke of via een klachtenbrief, dat het niet geleverde alsnog wordt geleverd. Een voorbeeld klachtenbrief treft u aan in bovenstaande bericht. De werkzaamheden en de materialen moeten overeenkomen met wat u als opdrachtgever met de uitvoerder hebt afgesproken. Als dat naar u tevredenheid is nageleefd kun t u overgaan tot het betalen van het resterende bedrag.

Opgemaakt en gepubliceerd: 21 augustus 2025

Bronvermelding: Radar / BUS

Uitgegeven door: Vrijwilligersorganisatie Burgerkracht Uit Samenwerking (BUS)