

Discussie wel of niet kamerhoge gordijnen pakt in voordeel consument uit

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.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. 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 consument heeft bij de ondernemer gordijnen gekocht. Het ging om de volgende, door de consument aanvaarde offerte:

Aantal Omschrijving Stuksprijs Bedrag

1,00 st. Woonkamer voorkant: Gordijnstof Magic Touch kleur 18032	€ 785,00	€ 785,00
1,00 m1 Railsysteem aan plafond (wit)	€ 60,00	€ 60,00
1,00 st. Woonkamer achterkant: Gordijnstof Magic Touch kleur 18032	€ 785,00	€ 785,00
1,00 m1 Railsysteem aan plafond (wit)	€ 60,00	€ 60,00
1,00 st. Slaapkamer: Gordijnstof Magic Touch kleur 18032	€ 636,00	€ 636,00
1,00 m1 Railsysteem aan plafond (wit)	€ 45,00	€ 45,00
1,00 st. Studeerkamer: Gordijnstof Magic Touch kleur 18032	€ 472,00	€ 472,00
1,00 m1 Railsysteem aan plafond (wit)	€ 36,00	€ 36,00
2,00 st. Rails installeren tot 400cm.	€ 36,00	€ 72,00
2,00 st. Rails installeren tot 300cm.	€ 26,50	€ 53,00
BTW 21%	€ 521,36	
Totaal incl. BTW	€ 3004,00	

De levering heeft daadwerkelijk plaatsgevonden.

Een bedrag van € 3004 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

In 2019 zijn er verschillende bezoeken geweest aan [ondernemer] t.b.v. de aankoop van gordijnen in de woonkamer, slaapkamer en studeerkamer. Er is daarvoor op 16-10-2020 een offerte uitgebracht waarin de gordijnen zijn omschreven, welke ik heb geaccepteerd. Na openen van de gordijnen blijkt dat de gordijnen bestaan uit verschillende banen die aan elkaar genaaid zijn.

In de gesprekken die ik heb gevoerd bij [ondernemer] ben ik hier nooit op gewezen. Ook staat het niet vermeld op de offerte. Ik ben bewust naar een speciaalzaak gegaan om een uitgebreid en degelijk advies te krijgen over de gordijnen. Ik ben een leek op het gebied van gordijnen en voor zover ik kon bedenken, zijn gordijnen kamerhoog. Op internet is ook terug te vinden dat kamerhoge gordijnen mooier vallen omdat er geen naden zichtbaar zijn. Bovendien is het ook een zeker risico dat de naden aan de achterkant gaan rafelen. Daarnaast zijn er in een speciaalzaak voldoende alternatieven beschikbaar. Als ik van tevoren had geweten dat de gordijnen uit verschillende delen bestonden, dan had ik een andere keuze gemaakt. Daarom ben ik van mening dat ik niet heb ontvangen wat ik had verwacht en had mogen verwachten, en dat op grond daarvan de overeenkomst – door een gebrek aan juiste informatie en inlichtingen – door de verkoper niet naar behoren is nagekomen. Dat is een tekortkoming, die de ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt en op grond daarvan wil ik de gordijnen terugsturen.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Wij hebben de consument meerdere malen gesproken en geadviseerd over raambekleding in haar woning. Na deze gesprekken en op basis van de wensen is er gekozen voor een bepaalde gordijnstof.

Dat dit wel of geen kamerhoge stof is, is nooit aan de orde geweest. Voor ons advies is dit ook niet relevant. Toepassing van 140 cm. brede stof is meer dan gangbaar en voor ons is de consequentie van naden in een gordijn nog nooit een reden geweest om te adviseren hier niet voor te kiezen. - De consument schrijft dat "zover ik kon bedenken, zijn gordijnen kamerhoog". Dit is zeker niet het geval. Zeker 75% van de overgordijnen die wij verkopen zijn gemaakt van 140 cm. brede stoffen. Dat de naden aan de achterkant zouden kunnen gaan rafelen is niet waar. De stoffen worden aan elkaar gelockt. - De consument schrijft ook dat ze niet heeft ontvangen wat haar is voorgespiegeld. We hebben op geen enkel moment 'voorgespiegeld' dat de keuze geen kamerhoge stof betrof. - De consument heeft op internet gelezen dat een kamerhoge stof mooier zou vallen omdat er geen naden in zitten. Dit is zeker geen vaststaand feit maar een manier om kamerhoge stoffen te verkopen. De manier waarop een stof valt heeft te maken met de eigenschappen van de stof en de samenstelling daarvan. - Op basis van de wensen van de consument zijn we gekomen tot een advies, namelijk de stof 18032 Magic Touch. Nogmaals, dat deze stof 140 breed is, is hieraan ondergeschikt.

In reactie op het standpunt van de ondernemer heeft de consument nog gemeld dat, zoals al in eerdere stukken door haar is aangegeven, hier het meest relevante punt is dat er vooraf voldoende informatie dient te worden gegeven over de gordijnen waarbij een speciaalzaak als inhoudsdeskundige optreedt. Het advies dat door de ondernemer is gegeven, is onvolledig geweest en op grond daarvan wil [consument] de gordijnen terugsturen. Subsidiar acht zij een (aanzienlijke) korting in dezen gepast.

De overige argumentatie van de ondernemer is niet relevant.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur wijst er allereerst op dat de consument in eerste instantie de ontbinding van de overeenkomst op grond van een tekortkoming vraagt (en de gordijnen zou willen terugsturen) maar in de latere standpunten uitwisseling subsidiar een (aanzienlijke) korting gepast vindt. Dat betekent dat de bindend adviseur twee kanten uit kan: wel of niet ontbinding op grond van een tekortkoming of wel of niet (gedeeltelijke) vernietiging/wijziging van de gevolgen op grond van het feit dat de consument zegt gedwaald te hebben in de totstandkoming van de koopovereenkomst. Ze schrijft immers dat als hij van tevoren had geweten dat de gordijnen uit verschillende delen bestonden, ze een andere keuze gemaakt zou hebben. Daarom is zij van mening dat ze niet heeft ontvangen wat is overeengekomen dan wel wat haar is voorgespiegeld of wat ze had verwacht of had mogen verwachten. En in de aanvullende reactie heeft de consument de nadruk erop gelegd dat er vooraf voldoende informatie had moeten worden gegeven over de gordijnen en dat de informatie onvoldoende is geweest.

De bindend adviseur concludeert dat de nadruk door de consument wordt gelegd op de informatie vooraf. Het Burgerlijk Wetboek zegt daarover dat een overeenkomst die tot stand is gekomen onder invloed van dwaling en bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn gesloten, vernietigbaar is als de wederpartij de dwalende had behoren in te lichten in verband met hetgeen zij omtrent dwaling wist of behoorde te weten. Voor een bedrijf/zaak als de ondernemer moet duidelijk zijn dat het van belang is om de consument goed in te lichten over kamerbreed en kamerhoog en over het feit dat onder bepaalde omstandigheden naden ontstaan. Uit de reactie van de ondernemer blijkt dat de kamerhoogheid van de stof nooit aan de orde is geweest en dat het, volgens haar, voor het advies ook niet relevant was. Maar voor de consument was het heel relevant. En de opmerking van de ondernemer dat toepassing van 140 cm brede stof meer dan gangbaar is ontslaat de ondernemer niet van de verplichting om tegen de consument als consument te vertellen dat in het ene geval wel en in het andere geval niet naden ontstaan. De conclusie moet dan ook zijn dat bij een juiste voorstelling van zaken de overeenkomst door de consument zo niet zou zijn gesloten.

In dit geval gaan naar de opvatting van de bindend adviseur de gevolgen van een gehele vernietiging van de overeenkomst te ver. Van een onderdeel van het bezwaar van de consument (het gaan rafelen van de naden aan de achterkant) is in het geheel niet gebleken. Dat is slechts een hypothetische aanname. De consument heeft verder ook niets opgemerkt over hoe de gordijnen in een plooi vallen waardoor de naden nauwelijks of niet te zien zijn. De consument heeft ook niet opgemerkt dat zij – al dan niet op grond van zelf gepleegd onderzoek of anderszins verkregen informatie - graag zag dat er geen naden in de gordijnen zouden mogen zitten. En ten slotte heeft de consument niets opgemerkt over het nadeel dat zij in financiële zin heeft ondervonden. Zij spreekt weliswaar van een aanzienlijke korting maar dan moet er ook een aanzienlijk nadeel zijn. Dat is door de consument niet aangevoerd en er is ook niet voldoende van gebleken. Het gaat uiteindelijk dus enkel om het gegeven dat de voorlichting in de voorfase van de totstandkoming van de koopovereenkomst niet volledig is geweest.

De begroting van zo een nadeel is in de rechtspraak nog onderwerp van debat. Een duidelijk materieel aspect zit er in het nadeel of de schade van de consument niet in. Omdat volgens het Europese Hof van Justitie de sanctie op het niet volledig voorlichten van een consument op essentiële onderdelen van een koopovereenkomst doeltreffend, afschrikwekkend en evenredig moet zijn, dient de ondernemer, omdat zij die verplichting tot het geven van informatie heeft verzaakt, de consument financieel te compenseren. Uit rechtspraak valt op te maken dat de bedragen voor het niet nakomen van de informatieverplichting kunnen variëren tussen 25 en 50% van de koopsom.

(ECLI:NL:RBAMS:2020:890 en ECLI:NL:RBNHO:2020:3155 en 3156 en 3915) In dit geval kiest de bindend adviseur ervoor om de consument 20% van de koopsom (afgerond EUR 600,-) toe te kennen. De motivering voor dit bedrag zit er hoofdzakelijk in dat de sanctie voor het niet goed informeren doeltreffend en afschrikwekkend moet zijn, zodat de ondernemer voor de toekomst gewaarschuwd is dat zij elke consument ongevraagd moet voorlichten over naden in de te leveren gordijnen. De door de ondernemer aangevoerde gangbaarheid van haar handelen is niet (meer) voldoende in de wijze van informeren van haar client/de consument.

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. Het depotbedrag wordt als volgt verrekend: aan de consument wordt € 600 terugbetaald. Aan de ondernemer wordt € 2404 overgemaakt, onder aftrek van door de ondernemer aan de stichting verschuldigde behandelingskosten. Gelet op het bijzondere karakter van deze zaak (het gebrek aan informatie en voorlichting) ziet de bindend adviseur reden om de helft van de door de consument betaalde behandelingskosten door de ondernemer te laten betalen.

Beslissing

De bindend adviseur

verklaart de klacht van de consument deels gegrond;

bepaalt dat van het gestorte depot een bedrag van € 600,- aan de consument wordt terugbetaald;

bepaalt dat de ondernemer een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 175 vergoedt aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50%, derhalve € 87,50. Dit zal ook aan consument worden terugbetaald van het depot;

bepaalt dat aan de ondernemer € 2316,50 wordt overgemaakt, onder aftrek van de door de ondernemer aan de stichting uitgesprokenzaak.nl verschuldigde behandelingskosten.

Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen een maand na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 9 juli 2021,

[bindend adviseur],
Bindend adviseur