

Geen ontbinding tegenvallende kleur gordijnen, tegeneis ondernemer niet mogelijk

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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 26 april 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop en - voor zover nodig - montage van gordijnen met embrasses en gordijnrails, duettes en een bedieningsstang.

Standpunt consument

De consument heeft haar klacht in het inleidend formulier als volgt geformuleerd:

“Geen bedieningsstok duettes geleverd, 1 rail veel te dicht op deur gemonteerd, 2 x onbruikbare embrasses, door foutieve advisering 2x gordijnen moeten bestellen en betalen”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Klant krijgt wat ze besteld heeft, er ligt nog een bedieningsstang klaar voor haar
Helaas laat ze nu niks meer horen !!*

Mevrouw klaagt graag, ik geloof dat haar leven zo is ingericht.

Wanneer ze zegt dat wij verkeerd advies hebben gegeven over de kleur van de gordijnen kan ik dat niet volgen.

*Wanneer de laatste zaken zijn geleverd is het naar ons idee klaar (bedieningsstang plus haakje).
Ik meen dat het haakje zelfs al geplaatst is.*

*Klant heeft het ook over de plaats waar de rail verkeerd zou zijn gemonteerd, ook dat is al verholpen.
De stoffeerder heeft de rails verzet. [...]*

Deskundigenrapportage

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

“De onbruikbare embrasses zijn onbruikbaar omdat consument duidelijk kleurverschil heeft geconstateerd (zie foto's 2 en 5). De embrasses zijn gestikt om flinterdun wit dacron. Het betreft hier een in-between stof die zeer open is. De witte kleur van het dacron verlicht de stof waardoor er een kleurverschil zichtbaar is. Voorgesteld is het dacron te verwijderen zodat de embrasses de lichte weerschijn niet meer vertonen. Technisch is dit zeer goed uitvoerbaar en verantwoord om te doen. Consument heeft hierover haar twijfels. Ondernemer bood aan dit te willen verzorgen. Daarnaast heeft consument inmiddels andere embrasses aangeschaft. Ondernemer bood aan in plaats van de geleverde embrasses te corrigeren de afgesproken prijs ad. € 154,00 voor de embrasses aan consument terug te betalen.

[...] Consument eist de volledige betaling van de in 1e instantie bestelde gordijnen terug te ontvangen. Ondernemer gaf aan dat consument tijdens aankoop zeer volledig is geadviseerd en tevens heeft aangeboden de gordijnstalen mee naar huis te nemen om ter plaatse te bekijken. Consument vond dit niet nodig. Ondernemer beroept zich op de leveringsvoorwaarden en gaf aan dat er geen sprake van kan zijn de in eerste instantie geleverde gordijnen retour te nemen en terug te betalen.

[...]

Technisch gezien zijn de gordijnen en screens correct geleverd. Er is een goede prijs-/kwaliteit geleverd.”

Overwegingen en beoordeling

Inleiding

1. De consument heeft haar eis geformuleerd en toegelicht bij repliek, dat wil zeggen in reactie op het reactieformulier van de ondernemer. Zij eist - samengevat weergegeven - het volgende:
 - a. Bruikbare embrasses voor de gordijnen van de tweede ronde.
 - b. Terugbetaling van het bedrag van € 1.983,- dat zij heeft betaald voor de vier rechte gordijnen van de eerste ronde.
 - c. Excuses van de zijde van de ondernemer voor de hele gang van zaken, voor de scheldpartij van 11 januari 2023 en voor de diskwalificaties die haar ten deel zijn gevallen.
2. Deze onderdelen zullen hierna worden besproken. Voor zover later nog nieuwe eisen zijn geformuleerd, kunnen deze niet meer bij de beoordeling worden betrokken (artikel 6 lid 4 van het Reglement).
3. Tot slot zal de tegenvordering van de ondernemer worden besproken.

Embrasses

4. Uit de stukken volgt dat de consument inmiddels andere embrasses heeft gekocht.
5. Bij gelegenheid van het deskundigenonderzoek hebben partijen gesproken over de mogelijkheid van een financiële vergoeding van de ondernemer, in plaats van de embrasses. De ondernemer heeft in dit verband een aanbod gedaan van € 154,-. Uit de reactie van de consument op het deskundigenrapport blijkt dat zij instemt met dit aanbod.
6. De bindend adviseur zal dan ook bepalen dat de ondernemer een bedrag van € 154,- aan de consument betaalt en verstaat dat op dit onderdeel van de klacht verder niet meer behoeft te worden beslist.

Terugbetaling gordijnen eerste ronde

7. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de consument op 4 november 2022, dat is de dag dat levering en montage zouden plaatsvinden, constateerde dat de gordijnen een achterkant hadden die afweek van de voorkant.
8. Overwogen wordt dat de consument niet heeft onderbouwd dat bij de stof op basis waarvan zij destijds in de winkel haar keuze heeft gemaakt, dit anders is geweest dan bij de stof die haar geleverd is. Niet kan daarom worden geconcludeerd dat de geleverde gordijnen niet aan de overeenkomst beantwoorden, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 BW.
9. Bovendien volgt uit de eigen stellingen van de consument dat zij zich er na de levering van deze gordijnen ook bij heeft neergelegd dat zij zou moeten betalen voor andere gordijnen en dat zij vervolgens nieuwe stof bij de ondernemer heeft uitgezocht. Zij schrijft hierover bij repliek: “[...] heb ik toen besloten mijn verlies te nemen en andere stof uit te zoeken.”

Excuses

10. Op grond van artikel 14 lid 2 van het Reglement heeft de bindend adviseur verschillende mogelijkheden om te beslissen in een aan hem voorgelegd geschil. Een eis om de verplichting op te leggen tot het aanbieden van excuses is naar het oordeel van de bindend adviseur echter niet toewijsbaar. Het al dan niet aanbieden van excuses is immers hoogstpersoonlijk van aard. Een eis om een verplichting op te leggen tot het aanbieden van excuses komt daarom op de voet van artikel 3:296 lid 1 BW niet voor toewijzing in aanmerking.

Tegenvordering

11. De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport een tegenvordering (eis in reconventie) ingesteld. De geschilprocedure voorziet daar echter niet in. Mocht een dergelijke vordering al mogelijk zijn, dan kan deze in ieder geval niet pas zo laat in de procedure worden ingesteld.
12. De ondernemer is niet-ontvankelijk in zijn vordering.

Slotsom

13. De klacht wordt ongegrond verklaard. De eisen van de consument worden afgewezen.
14. De ondernemer betaalt € 154,- aan de consument, gelet op wat in randnummer 5 is overwogen.
15. De ondernemer wordt niet-ontvankelijk verklaard in zijn tegenvordering.
16. Er bestaat geen aanleiding om de ondernemer te verplichten het klachtgeld te vergoeden.

Beslissing

- De klacht van de consument is ongegrond.
- De ondernemer betaalt binnen vier weken na heden € 154,- aan de consument.
- De eisen van de consument worden afgewezen.
- De ondernemer is niet-ontvankelijk in zijn tegenvordering.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 juni 2023,