

Geen dwaling bij optisch niet-doorlopende verticale lamellen op grotere breedte

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.

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 en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, het leveren en plaatsen van verticale lamellen.

Een bedrag van € 642,10 is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Wezenlijke beperkingen product verzwegen door [ondernemer] bij aankoop. [merk]-product kan, zo blijkt uit informatie achteraf (na melding klacht) niet uitgelijnd worden als totale breedte groter is dan 4000mm. Feitelijke afwijking ongeveer 1.5 cm wat zeer storend en duidelijk zichtbaar is. Wij hadden product zo nooit gekozen, risico volledig klant”

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Koopovereenkomst ontbinden, [merk] kan het product voor onze situatie niet in fatsoenlijke staat leveren, risico's zijn zonder melding volledig bij ons gelegd en [ondernemer] neemt geen enkele verantwoordelijkheid en komt met geen enkel voorstel tot oplossing. Zie uitgebreide correspondentie. Wij hebben geen enkel vertrouwen meer in [ondernemer] en willen geen langdurige relatie (i.v.m. mogelijke garantie afhandelingen) met deze partij.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“De producten zijn aangekocht op 15 oktober 2022. Onze werkvoorbereider is ter plaatse geweest op 31 oktober 2022 om de situatie te beoordelen en de maten op te nemen. Op 27 januari 2023 heeft de levering plaatsgevonden.

Bij het bezoek van de werkvoorbereider heeft deze met de consument besproken dat de lamellen niet doorlopend konden worden geleverd. Dit heeft hij in de checklist, welke ter plaatse met de consument wordt doorgenomen, omcirkeld. De consument heeft dit ondertekend en de consument heeft hiervan een afschrift gekregen.

Hetgeen de consument stelt, dat wij de consument niet zouden hebben geïnformeerd, is dus niet juist.”

Overwegingen en beoordeling

1. Tussen partijen is niet in geschil dat op 31 oktober 2022 een werkvoorbereider van de ondernemer bij de consument is geweest, om de levering en plaatsing van de lamellen voor te bereiden en te bespreken. Naar aanleiding van dit bezoek heeft de werkvoorbereider een formulier opgemaakt dat door de consument is ondertekend. In dit formulier is onder meer het volgende vermeld:

“Set niet doorlopend te leveren besproken”

2. Voor zover de consument beoogt te betogen dat de geleverde en geplaatste lamellen niet aan de overeenkomst beantwoorden (artikel 7:17 BW), wordt hij hierin niet gevolgd. Uit het document Aankoopbevestiging blijkt dat de lamellen uit drie verschillende delen zouden bestaan: woonkamer 1, woonkamer 2 en woonkamer 3. Niet in geschil is dat die drie delen ook geleverd en geplaatst zijn.
3. In de Aankoopbevestiging is niet vastgelegd of beschreven in hoeverre de lamellen van de drie verschillende delen zouden doorlopen. De consument heeft niet toegelicht op basis

waarvan hij mocht verwachten dat de lamellen van de drie verschillende delen zouden doorlopen.

4. Wel stelt de consument dat de ondernemer hem al bij het sluiten van de overeenkomst had moeten melden dat de lamellen niet zouden doorlopen. De ondernemer heeft in reactie hierop aangevoerd dat de feitelijke situatie pas duidelijk werd op het moment dat de werkvoorbereider op 31 oktober 2022 ter plaatse was. Ter adstructie heeft de ondernemer er in dit verband ook op gewezen dat pas in de factuur wordt vermeld: woonkamer links, woonkamer midden en woonkamer rechts.
5. De bindend adviseur is van oordeel dat in het midden kan blijven of de ondernemer al bij het sluiten van de overeenkomst op de hoogte was van de feitelijke situatie en of hij op dat moment had moeten mededelen dat de lamellen van de drie delen niet doorlopen. De consument heeft immers het formulier ondertekend waarop is vermeld dat partijen op 31 oktober 2022 hebben besproken dat de set niet doorlopend te leveren is. Een redelijke uitleg hiervan, in de context van de overeenkomst en de overige vermeldingen op het formulier, houdt in dat de lamellen van de drie delen niet doorlopen. De consument kan zich er dan ook niet achteraf op beroepen dat die lamellen niet doorlopen. Eventuele mededelingen van medewerkers van de ondernemer ná de levering doen hieraan niet af.
6. Voor zover de consument beoogt een beroep te doen op dwaling (artikel 6:228 BW), wordt hij hierin evenmin gevolgd. Indien de consument gedwaald heeft behoort dit – gelet op wat in randnummer 5 is overwogen – voor zijn rekening te blijven (6:228 lid 2 BW).
7. De klacht is ongegrond. Wat de consument verder heeft aangevoerd leidt niet tot een ander oordeel.
8. Het depotbedrag wordt naar de ondernemer overgemaakt.
9. Het klachtgeld blijft voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.
- Het depotbedrag wordt naar de ondernemer overgemaakt.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 juli 2023,