

Geen slecht interieuradvies ondernemer, klacht ongegrond

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

Er heeft op 29 april 2021 een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de heer [deskundige] (hierna: de deskundige). Hiervan is een rapport opgemaakt op 3 mei 2021.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en de door de deskundige opgestelde rapportage.

Omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte, heeft geen bespreking van de zaak via een videoverbinding plaatsgevonden.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - kort gezegd - de levering en het aanbrengen van gordijnen en vloerbedekking.

Standpunt consument

De consument stelt dat zij van de ondernemer onvoldoende advies heeft gekregen met betrekking tot de gekochte producten. Het advies hield in één combinatie van zachte vloerbedekking en vitrage/gordijnen, terwijl de consument harde vloerbedekking had gewild. Verder matchen de overgordijnen qua kleur niet met de vloerbedekking en de rest van het interieur.

De consument wenst de volgende oplossingen:

1. nieuwe overgordijnen die qua kleur matchen met de vloerbedekking en het interieur; óf
2. de koop wordt ontbonden met betrekking tot de vitrage en gordijnen.

In de loop van deze procedure heeft de consument nog het volgende toegevoegd. De consument heeft om glansgordijnen gevraagd maar die heeft zij niet gekregen. Wat betreft de vloerbedekking: zelfs als pvc niet mag, dan had de ondernemer nog een ondervloer of een andere harde vloerbedekking met ondervloer kunnen adviseren. Tot slot is de consument het er niet mee eens dat zij, om de zaak voortgang te doen vinden, een extra bedrag heeft moeten betalen.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat in de huurovereenkomst van de consument nadrukkelijk is vermeld dat niet toegestaan is om harde vloerafwerking zoals laminaat of parket aan te brengen. Aangezien de consument geen keuze kon maken in de pvc-vloeren en zij binnen één week ging verhuizen, is haar geadviseerd om zachte vloerbedekking te kiezen. Daar ging ze mee akkoord. In het advies is er ook op gewezen dat zachte vloerbedekking voor de akoestiek erg prettig is. De kleuren zijn in goed overleg uitgezocht en vormen een goed geheel.

Deskundigenrapportage

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

“Consument is volgens zeggen van beide partijen in de showroom geweest en heeft daar haar wensen kenbaar gemaakt. Omdat er technische beperking bleken te zijn aan het toe te passen materiaal in het appartement van consument, en er sprake was van enige haast om het appartement te gaan bewonen, is er geadviseerd geen pvc vloerbedekking toe te passen maar tapijt. O.a. omdat er in de voorschriften van de verhuurder is opgenomen dat er dient te worden voldaan aan een extra geluidsisolatie in de toe te passen vloerbedekking van minimaal 10dB. Tapijt voldoet daaraan en direct op de werkvloer verlijmd pvc stroken vloerbedekking voldoet daar niet aan. Vervolgens heeft consument in overleg met het aan haar door de ondernemer gegeven advies gekozen voor tapijt op de vloer en gevoerde gordijnen als raamdecoratie. De materiaalsamples zijn samen op een bord gepresenteerd en door de consument bekeken. Consument heeft onder druk van een door haar aangegeven noodzakelijk snelle verhuizing besloten hiermee akkoord te gaan. Dat de kleuren van de geadviseerde en toegepaste materiaalkleuren niet bij elkaar zouden passen is een subjectieve waarneming. Er zijn geen wetten of regels welke kleuren wel of niet bij elkaar zouden passen. Een kleurencombinatie wordt door interieuradviseurs in samenspraak met de toekomstige gebruiker gemaakt. Er wordt besproken welke sfeer de gebruiker in de woonomgeving wenst en de kleur- en materiaalkeuze worden daarop aangepast. De gehele sfeer in een ruimte ontstaat door meer dan het toegepaste woningtextiel alleen. Ook de meubelen met hun afwerking en vorm, toegepaste

woonaccessoires en eventuele wanddecoratie bepalen mede de sfeer in een woning. Lichtinval en de smaak van de gebruiker bepalen welke sfeer en associatie er door de gebruiker wordt ervaren. Het gezegde 'over smaak valt niet te twisten' is hier zeker van toepassing. Het ervaren van sfeer in een ruimte is mede door de subjectieve smaak en waarneming van de gebruiker of beschouwer van enorm belang. Wat vindt iemand mooi en wat niet zijn gevoelservaringen die per persoon kunnen verschillen. Deskundige geeft aan dat kleurencombinaties hun werk doen in samenhang met de beleving van de beschouwer. Een adviseur doet zo goed mogelijk haar of zijn best om dit vooraf te doorgronden en baseert daarop het voorstel. De gebruiker (de klant) bepaalt uiteindelijk zelf wat zij mooi vindt en als zodanig denkt te gaan ervaren in het aangeboden materiaal en kleurenvoorstel. Op het feit dat een klant uiteindelijk niet tevreden is met de sfeer en kleurgebruik, kan een adviseur niet worden aangesproken. De keuze wordt uiteindelijk door de klant gemaakt. Dat kleuren niet bij elkaar zouden kunnen (het zogenaamd vloeken van kleuren) is een onjuiste bewering. Wel kan het zijn dat een individu een bepaalde kleurencombinatie als onprettig ervaart. Meestal heeft dat te maken met een eerdere ervaring die heeft plaatsgevonden, waarbij de later (weer) toegepaste kleuren waren betrokken. Deskundige geeft aan dat de werkzaamheden volgens goed vakmanschap zijn uitgevoerd."

Overwegingen en beoordeling

Gordijnen

1. De bindend adviseur stelt vast dat de consument in een brief van 17 augustus 2020 aan de ondernemer het volgende heeft geschreven: *"Toen ik in uw zaak kwam om de vloerbedekking en overgordijnen definitief uit te zoeken, had u één voorstel klaar liggen voor zowel zachte vloerbedekking als overgordijnen zonder glans. Ik heb me toen erg onder druk gezet gevoeld om uw voorstel te accepteren. Dat was op een zaterdag. De dinsdagochtend erna (op maandag bent u gesloten) heb ik meteen om 10 uur (openingstijd) gebeld om te zeggen dat ik toch de harde vloerbedekking wilde. Mij werd toen verteld dat dat niet meer kon omdat de vloerbedekking al op maat gesneden zou zijn."*
2. Hieruit blijkt dat de consument akkoord is gegaan met de door de ondernemer geadviseerde gordijnen zonder glans. Dat de ondernemer druk zou hebben uitgeoefend om deze gordijnen te kiezen, heeft de consument onvoldoende onderbouwd. Onduidelijk is op welke wijze de ondernemer dit dan zou hebben gedaan en waarom de consument dat zo heeft ervaren dat zij geen andere keuze kon maken.
3. Dat de consument de kleur van de gordijnen nu niet mooi vindt passen bij de vloerbedekking en het interieur, leidt niet tot de conclusie dat de ondernemer een fout heeft gemaakt. Hierbij is van belang dat - zo is niet in geschil - de ondernemer de gordijnen heeft geleverd in de door de consument bestelde kleur. Verder wordt overwogen dat de waardering van kleurencombinaties in hoge mate een persoonlijk karakter heeft. De ondernemer heeft het advies met betrekking tot de kleur daarom aan de consument voorgelegd en de consument is hiermee akkoord gegaan. Onder deze omstandigheden kan niet worden geoordeeld dat de ondernemer is tekortgeschoten.

Vloerbedekking

4. De bindend adviseur constateert dat de eisen/wensen die de consument in het formulier waarmee de procedure is ingeleid heeft geformuleerd beide zien op de gordijnen, te weten het leveren van nieuwe gordijnen dan wel het ontbinden van de overeenkomst voor zover die betrekking heeft op de gordijnen. Het is dan ook niet helder wat de consument precies beoogt met haar klacht over de vloerbedekking; zij vraagt in dit verband immers geen vergoeding of vervanging van de vloerbedekking. Desalniettemin zal die klacht hier ook inhoudelijk worden besproken.
5. De bindend adviseur begrijpt dat de consument van mening is dat de ondernemer haar een andere vloer had moeten adviseren. Vastgesteld wordt dat de ondernemer een zachte vloerbedekking heeft voorgesteld en dat dit mede is gebeurd vanwege de akoestiek. Volgens het deskundigenrapport stelt de verhuurder ook eisen aan de geluidsisolatie van aan te brengen vloerbedekking. De consument heeft dit niet concreet en gemotiveerd bestreden, zodat dit als vaststaand wordt aangenomen. Binnen de gegeven beperkingen heeft de ondernemer een voorstel gedaan, inhoudende het aanbrengen van een bepaalde zachte

vloerbedekking. Uit de in randnummer 1 aangehaalde brief van de consument blijkt dat zij met dat voorstel akkoord is gegaan. Indien de consument een andere - binnen de geldende beperkingen mogelijke - vloerbedekking had gewild, had het op haar weg gelegen dat kenbaar te maken en niet akkoord te gaan met het voorstel van de ondernemer. Voor zover de consument bedoelt te betogen dat het advies van de ondernemer is gebaseerd op een onjuiste lezing van de huurovereenkomst, wordt overwogen dat zij, voor zover de verantwoordelijkheid voor het interpreteren van de huurovereenkomst al bij de ondernemer kan worden gelegd, dit niet heeft onderbouwd. Zo is de huurovereenkomst niet overgelegd. De klacht is ook op dit punt dus ongegrond.

Extra betaling

6. Vastgesteld wordt dat de consument in het formulier waarmee deze procedure is ingeleid een openstaand van € 8.962,58 heeft vermeld. De ondernemer heeft dit openstaande bedrag in het reactieformulier bevestigd. De consument heeft het bedrag van € 8.962,58 op verzoek van de stichting in depot gestort.
7. Naar aanleiding van een schrijven van de ondernemer van 10 maart 2021 heeft de consument vervolgens nog een extra bedrag van € 293,06 in depot moeten storten.
8. Overwogen wordt dat de ondernemer, mede gelet op de eerdere erkenning van het door de consument genoemde openstaande bedrag, onvoldoende heeft toegelicht dat op basis van de hier aan de orde zijnde overeenkomst nog een (extra) bedrag van € 293,06 openstond. Uit de door de ondernemer overgelegde debiteurenkaart lijkt te moeten worden opgemaakt dat dit bedrag mede verband houdt met een factuur van € 379,00 die betrekking heeft op elementen die geen onderdeel uitmaken van de klachten van de consument. In ieder geval had van de ondernemer mogen worden verwacht dat er, indien zo laat in de procedure wordt teruggekomen op een eerdere erkenning van het openstaande bedrag, te dien aanzien een heldere en sluitende toelichting wordt gegeven. Nu een dergelijke toelichting is uitgebleven, dient het bedrag van € 293,06 te worden terugbetaald aan de consument.

Slotsom

9. De klacht van de consument is ongegrond. Het depotbedrag dient aan de ondernemer te worden betaald, behoudens een bedrag van € 293,06 dat aan de consument moet worden terugbetaald.
10. De kosten van behandeling van deze procedure blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

De bindend adviseur beslist als volgt:

- de klacht van de consument is ongegrond;
- de eis van de consument wordt afgewezen;
- het depotbedrag dient aan de ondernemer te worden betaald, behoudens een bedrag van € 293,06 dat aan de consument wordt terugbetaald;
- de behandelingskosten blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 augustus 2021,