

Kozijnen niet geschikt voor bevestiging duettes op magneetframe dus ontbinding

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 9 april 2021 een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de heer [deskundige] (hierna: de deskundige), waarvan op 20 april 2021 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen mondelinge behandeling plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich op basis van de stukken voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft het inmeten en plaatsen van duettes/raambekleding in magneetframe, tegen betaling van € 8.900,00 (inclusief btw). Dit bedrag is volledig voldaan.

De consument is niet tevreden. De klacht is voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De consument stelt dat de werkzaamheden niet goed zijn gebeurd: de duettes komen los van de kozijnen en de duettes met smart cord trekken krom. De consument beroept zich op ontbinding van de overeenkomst, terugbetaling van het voldane bedrag en vergoeding van gemaakte kosten.

Standpunt ondernemer

De ondernemer erkent dat is verzuimd om tijdens het plaatsen tape aan te brengen die de oneffenheid ten opzichte van de glaslat en het kozijn opheft. De ondernemer wil dat alsnog doen, maar de consument staat hier niet voor open.

Deskundigenrapportage

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

“De duettes met smart cord trekken krom bij het optrekken. Dit is een productgebrek en wordt volgens consument als zodanig erkend door Sunway welke zich bereid heeft verklaard deze te vervangen. Reeds eerder zijn deze vervangen, waardoor er een kleurverschil tussen de producten is ontstaan. De duettes in de slaapkamers en huiskamer met magneetframe blijven niet goed in het kozijn vast zitten. Magneetframe is een systeem waarbij het product kant en klaar af fabriek wordt geleverd en in het kozijn wordt geplaatst. De frame wordt op het kozijn gefixeerd door middel van een zelfklevende magneetstrip. Voorwaarde hierbij is dat de magneetstrip op een vlakke ondergrond wordt bevestigd. In de situatie bij de consument springt de glaslat enigszins terug t.o.v. het kozijn met als gevolg dat de magneetstrip onvoldoende hechting heeft (afbeelding 1). Tevens zijn er producten waarbij het magneetframe aan de bovenkant geen enkele mogelijkheid heeft voor aanbrengen (afbeelding 4). Doordat de magneetstrip onvoldoende hechting heeft of deels niet aangebracht kan worden, komt deze, voor zover deze al een geringe hechting heeft, gemakkelijk los, spontaan of bij bediening van het product (afbeelding 3.) Dit had de ondernemer vooraf moeten zien.”

[...]

De voorgestelde oplossing van de ondernemer is niet deugdelijk en esthetisch niet fraai. Bij het plaatsen van een tape/tochtband op het verdiepte gedeelte van het kozijn komt de magneetstrip half overlappend op het kozijn en op de tape. Voor een goede hechting van de magneetstrip op het kozijn is het al noodzakelijk dat het kozijn deugdelijk wordt ontvet. Dan is het half op het kozijn en half op een tape/tochtband plaatsen van de strip geen blijvend goede oplossing. Esthetisch gezien is het geen fraaie oplossing om tape en magneetstrip half overlappend rondom op alle kozijnen te maken.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 9 april 2021 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Vervolgens heeft de deskundige zijn bevindingen in het deskundigenrapport neergelegd. De ondernemer heeft weliswaar in zijn schriftelijke reactie op het deskundigenrapport te kennen gegeven het niet eens te zijn met de bevindingen van de deskundige, maar de bindend adviseur zal het deskundigenrapport desondanks tot

uitgangspunt nemen bij de beoordeling. Hiertoe is redengevend dat het rapport voldoende is gemotiveerd, dat de conclusies helder zijn en dat het rapport ook overigens concludent is. Bovendien heeft de ondernemer geen contra-expertise laten verrichten, als bedoeld in artikel 12 lid 2 van het Reglement.

2. In navolging van de deskundige concludeert de bindend adviseur dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst en dat de door de ondernemer voorgestelde oplossing niet volstaat. De consument beroept zich daarom met succes op ontbinding van de overeenkomst. Dit betekent dat de ondernemer de som van € 8.900,00 dient te terug te betalen en dat alle aangebrachte materialen (duettes, magneetstrips, et cetera) dienen te worden verwijderd, zodat de oude situatie wordt hersteld.
3. De ondernemer dient ook de kosten van de behandeling van deze zaak te betalen. Van overige voor vergoeding in aanmerking komende kosten is niet gebleken.

Beslissing

De bindend adviseur beslist als volgt:

- de klacht is gegrond;
- de ondernemer dient het bedrag van € 8.900,00 terug te betalen aan de consument;
- de ondernemer dient alle materialen die bij de consument zijn aangebracht te verwijderen, zodat de oude situatie wordt hersteld;
- de ondernemer vergoedt de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 september 2021,