

## **Prijsvermindering voor raambekleding met slecht resultaat toegekend**

### **Partijen:**

Consument: mw. [consument], wonende te [woonplaats]  
Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats]  
Gemachtigde consument: mr. [gemachtigde]  
Organisatie gemachtigde consument: [organisatie gemachtigde]

### **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.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

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**

Datum overeenkomst: 27 februari 2021 (datum offerte, geen ondertekende offerte of overeenkomst overgelegd).

Inhoud overeenkomst: De ondernemer levert en plaatst jaloezieën, rolhorren, shutters, een dubbele en een enkele plisséhordeur, inzethorren, een vaste hor en een plisségordijn in de in de offerte aangegeven samenstelling en in de in de offerte aangegeven ruimtes van de woning van de consument (begane grond ((woonkamer/keuken), eerste verdieping (ouderslaapkamer, twee slaapkamers, kantoorruimte, badkamer) en zolderverdieping, tegen betaling van de consument aan de ondernemer van een totaalbedrag groot € 11.000,00, inclusief BTW.

De werkzaamheden zijn uitgevoerd op 25 maart 2021.

De consument heeft direct na oplevering op 25 maart 2021 per e-mail haar klacht gedaan over de kwaliteit (afwerking en aanzicht) van het geleverde werk en (volgens haar) door de ondernemer veroorzaakte schade aan de inductiekookplaat).

De ondernemer is bij brief/e-mail van 30 juni 2021 van de gemachtigde (destijds mw. mr. [eerdere gemachtigde]) van de consument in gebreke gesteld.

De consument heeft een bedrag van € 4.846,- aan de ondernemer voldaan.

De consument heeft het restbedrag van € 6.154,- nog niet aan de ondernemer voldaan, maar in depot gestort bij de stichting.

### **Standpunt consument**

De klachten van de consument zijn de volgende (in volgorde van het door haar bij de stichting ingediende vragenformulier):

1. De rolhor in de woonkamer is defect.
2. De jaloezieën op de eerste verdieping komen te veel naar buiten en laten veel licht door. De zijkanten van de bovenlijsten zijn niet afgewerkt, waardoor men tegen het aluminium aankijkt. De hoeken van de bovenlijsten zijn niet verstek.
3. De ramen in de dakkapel en de badkamer kunnen niet worden geopend in kiepstand.
4. De jaloezieën in slaapkamer 2 en de badkamer zijn aan de onderkant ongelijk en hangen naar binnen als het raam op de kiepstand staat. Hierdoor is sprake van lichtinval.
5. De hoeken waar de bovenlijsten wel verstek zijn gemaakt, wijken.
6. Het plisségordijn op zolder loopt aan en heeft kieren aan de onderkant. Vanwege de verticale draden van het gordijn is het bijna onmogelijk om de hor te bevestigen en de ramen schoon te maken.
7. [Ondernemer] heeft de nieuwe kookplaat van cliënte beschadigd bij de montage van de raambekleding.
8. De shutters voor de tuindeuren zijn nog niet geleverd en gemonteerd.

De consument heeft foto's overgelegd van de door haar beschreven situaties, met uitzondering van de kookplaat.

De door de ondernemer voorgestelde oplossing is niet acceptabel.

In de e-mail van haar gemachtigde van 29 oktober 2021 heeft de consument de betaling van het restbedrag opgeschort op grond van artikel 6:52 van het Burgerlijk Wetboek (BW) tot de gebreken in de geleverde en geplaatste producten door de ondernemer zijn hersteld.

In het vragenformulier van 31 december 2021 stelt de consument voor dat de ondernemer het deel van de door hem geleverde en geplaatste producten dat niet goed is terugneemt en de prijs van die producten in mindering brengt op de factuur.

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer zou, zo blijkt uit het reactieformulier ondernemer van 6 april 2022, graag in de gelegenheid worden gesteld om alle door de consument genoemde gebreken naar de wens van de consument op te lossen. In de bijlage bij zijn formulier heeft de ondernemer als volgt op de klachten gereageerd (nummering klachten aangepast door bindend adviseur):

“Op 31-7-2021 is via de mail een aanvraag voor shutters ingediend door mevrouw [consument].

Dit was in eerste instantie het gewenste product voor de volledige eerste etage en zolder.

1. De rolhor in de woonkamer is defect.

#### **Standpunt [ondernemer]**

*Na plaatsing van de rolhor is alsnog de vensterbank geplaatst, met als gevolg dat de geleverde hor te lang was. Dit product hebben we ingekort als service. Bovenstaande klacht is in de eerdere correspondentie nog niet genoemd. Uiteraard willen we graag de gelegenheid krijgen dit product te herstellen.*

2. De jaloezieën op de eerste verdieping komen te veel naar buiten en laten veel licht door. De zijkanten van de bovenlijsten zijn niet afgewerkt, waardoor men tegen het aluminium aankijkt. De hoeken van de bovenlijsten zijn niet verstek.

#### **Standpunt [ondernemer]**

*Tijdens de afspraak in onze winkel zijn de beiden producten, shutter en jaloezie, zichtbaar op slechts een paar meter van elkaar.*

*De voor- en nadelen, de openheid en de geslotenheid, de lamelstand versus openheid tijdens het kantelen zijn bij beide producten zichtbaar en besproken tijdens dit gesprek wat we samen gehad hebben. Op basis van bezichtiging en vergelijk is er door mevrouw een keuze gemaakt voor de houten jaloezieën.*

*De gekozen houten jaloezie is 5 cm breed in open stand en heeft een steun aan de boven zijde, het totaal betreft 6,5 cm ongeveer.*

*Om tot een gesloten stand te komen moet de lamel gekanteld worden.*

*Komen de lamellen in het midden van de 6 cm te hangen en ontstaat er een kier aan de achterzijde van het kozijn naar lamel van 3cm inclusief de steun van 1 cm betreft dit 4 cm. Deze lichtinval is inherent aan het type product, hier is geen oplossing voor.*

3. De ramen in de dakkapel en de badkamer kunnen niet worden geopend in kiepstand.

#### **Standpunt [ondernemer]**

*In het algemeen hebben alle kamers een bovenlijst.*

*De jaloezieproducten hangen bij houten kozijnen deels ‘in de dag’.*

*Bij de dakkapel is dit op de kozijnen. Wij hadden in eerste instantie alle kooflijsten ‘in de dag’ besteld maar de klant vond de inkijk bij de zijkant niet mooi. Vervolgens hebben we na toelichting ‘op de dag’ lijsten besteld.*

*Alle kooflijsten met één en dezelfde afwerking is niet mogelijk, een deel producten is ‘op de dag’ geplaatst en een deel is ‘in de dag’ geplaatst.*

*Bij de dakkapel moet de bovenbak iets ingekort worden dit i.v.m. het loskomen van de kooflijsten.*

*Standaard vanuit de fabriek worden de kooflijsten d.m.v. magneten op de bak op de plaats gehouden.*

*Het is dus niet nodig te schroeven, de lijsten kunnen er zo vanaf.*

*Hoekjes zitten standaard uit de fabriek met een ijzeren lip vast. Een deel hiervan kiert, we bieden u als oplossing de hoekjes vast te lijmen.*

*Onder voorbehoud dat hout een natuurproduct blijft, dat wil zeggen dat hout werkt.*

*We hebben oplossingen op maat voor u bedacht, deze willen we graag voor u plaatsen. Producten op het kantelkiepraam vastzetten is mogelijk, wij hebben daar iets voor op maat gemaakt en willen dit graag plaatsen.*

*Als in de toekomst blijkt dat dit zwaarder gaat kan de kantelaar vervangen worden.*

4. De jaloezieën in slaapkamer 2 en de badkamer zijn aan de onderkant ongelijk en hangen naar binnen als het raam op de kiepstand staat. Hierdoor is sprake van lichtinval.

*[Ondernemer voegt bij: Foto's van de betreffende producten ‘op de dag’ en ‘deels in de dag’]*

*Het kozijn is gemiddeld 9 cm diep, de horren zijn op 5 cm diep geplaatst.*

*Gevolg is dat er 4 cm overblijft ‘in de dag’. Als daarnaast nog een jaloezie van 5 cm in geplaatst moet worden komen we diepte te kort, daarbij moeten er ook nog steunen geplaatst worden. Het gevolg hiervan is dat het product buiten het kozijn komt. Het is de optelsom van de twee producten samen.*

5. De hoeken waar de bovenlijsten wel verstek zijn gemaakt, wijken.

**Standpunt [ondernemer]**

*In de mail van 25 maart hebben we gevraagd gelegenheid te krijgen om de kooflijst te herstellen, zodat de plaatsing aan de wensen voldoet.*

6. Het plissé gordijn op zolder loopt aan en heeft kieren aan de onderkant. Vanwege de verticale draden van het gordijn is het bijna onmogelijk om de hor te bevestigen en de ramen schoon te maken.

**Standpunt [ondernemer]**

*Op zolder zijn foto's gemaakt van dit specifieke raam.*

*Er zijn weinig producten mogelijk in dit specifieke raam.*

*Het eerste voorstel bestond uit shutters, i.v.m. de kosten is hiervan afgeweken en is het plissé-product als alternatief gekozen. Dit product gaat van onder naar boven, dit kan niet anders. Boven sluit het product krap onder er zijn kleine kieren langs de lijst.*

*De zwaartekracht laat het plissé gordijn iets uitzakken. Hier is geen oplossing voor, de leverancier heeft de foto gezien en de productplaatsing beoordeeld als prima gemeten en geplaatst. Bij dit raam zijn spandraden nodig voor de productgeleiding, dit kan niet zonder.*

*We willen we graag in de gelegenheid gesteld worden om alsnog steunen te plaatsen.*

*Tijdens de eerdere plaatsing is al aangegeven dat de steunen niet bijgeleverd waren.*

*De aanwezige voorraad in de auto hebben we geplaatst maar dit was helaas net te weinig. De leverancier heeft inmiddels de ontbrekende steunen nageleverd.*

7. [Ondernemer] heeft de nieuwe kookplaat van cliënte beschadigd bij de montage van de raambekleding.

**Standpunt [ondernemer]**

*De collega ter plaatse is al vele jaren bij ons in dienst, we hebben nooit eerder een dergelijke klacht over deze medewerker ontvangen.*

*Achteraf heeft mevrouw de klacht aangegeven maar dit niet direct zichtbaar geconstateerd. De medewerker in kwestie was zeer ontdaan over deze bewering. Wij als [ondernemer] kunnen de beschuldiging niet beoordelen op juistheid. Omdat we graag in oplossingen denken en werken hebben we mevrouw aangeboden de kras uit de kookplaat te laten poetsen door een erkend bedrijf. Deze oplossing is niet door mevrouw aanvaard.*

8. De shutters voor de tuindeuren zijn nog niet geleverd en gemonteerd.

**Standpunt [ondernemer]**

*Deze producten staan klaar in afwachting van het verloop van de klachtafwikkeling."*

**Deskundigenrapportage**

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

De deskundige constateert dat de klachten zich in alle ruimtes voordoen. Zijn vaktechnische beoordeling luidt als volgt:

*"- De rolhor in de huiskamer is in maatvoering aangepast. Hierna ontbrak er een pees. Dit is een strip die in het gaas zit om het gaas in de geleiding te houden. Deze pees is ééenvoudig alsnog aan te brengen.*

*- De plissé op zolder voor en achter is uitgevoerd in een trapeziumvorm. Om deze uitvoering mogelijk te maken zullen er spandraden moeten worden aangebracht teneinde het product te kunnen bedienen en te geleiden. Door de spandraden kan het openslaande raam niet goed meer bediend worden en de hor niet meer verwijderd. In hoeverre de consument hiervan op de hoogte is geweest is door deskundige niet te beoordelen. Bij het bezoek van deskundige heeft de consument aangegeven hiervan niet op de hoogte te zijn geweest, wat door de ondernemer niet is weersproken anders dan dat een showmodel van het product een dergelijk situatie nooit kan weergeven.*

*Wel is door partijen bevestigd dat in eerste instantie het uitgangspunt is geweest om daar shutters aan te brengen. Dit behoort tot een mogelijke, betere, oplossing in de gegeven omstandigheid.*

*De ondernemer heeft bij het deskundigenbezoek deze mogelijkheid ook bevestigd.*

*- De jaloezieën voor de slaapkamers, kantoor en badkamer hebben een lamelbreedte van 50 mm. Hierdoor steken ze uit buiten de "dagkant". Deze jaloezieën hebben een koof om de bedienings- en montagebak af te dekken. Normaliter, als een jaloezie ergens tussen wordt geplaatst, sluit deze koof aan op de muur, waartussen deze is geplaatst en wordt deze geleverd zonder retourstukjes op de koof. Als de jaloezie voorop wordt geplaatst heeft de koof ook retourstukjes waardoor ook de zijkant van de bedienings- en montagebak wordt afgedekt.*

*De jaloezieën waren geleverd met alleen een koof op de voorkant, waardoor de bedienings- en montagebak aan de zijkant zichtbaar was. De ondernemer heeft dit willen verhelpen door alsnog de retourstukjes los aan te brengen. Ze zijn echter niet geleverd zoals dat bij de fabriek hoort. De fabriek is in verstek alsmede ontbreekt een deugdelijke verbinding.*

*De jaloezieën zijn in de badkamer en slaapkamer in verschillende delen geleverd en zijn voor de betreffende ramen erg robuust van uitvoering. Hierdoor hebben ze relatief veel ruimte nodig. Ruimte die er niet is. Als gevolg hiervan ontstaat er in de slaapkamers veel lichtinval en in de badkamer mogelijkheid van inkijk van buitenaf.*

*Het gekozen product is minder geschikt in de onderhavige situaties.*

*Ook hiervoor geldt dat shutters een betere oplossing waren geweest. Ook hiervoor is door de ondernemer bevestigd dat er plaatsingsmogelijkheid voor is."*

De deskundige kwalificeert de klachten als ernstig:

*"Met de geleverde producten is geen afdoende oplossing mogelijk."*

Herstel is volgens de deskundige technisch niet mogelijk aan gezien aan de eigenschappen en afmetingen van de plissé op zolder en de jaloezieën in de slaapkamers, badkamer en kantoor niets kan worden veranderd. De beste oplossing is om een ander meer geschikt product te leveren. Hierbij zijn shutters het meest voor de hand liggend, aldus de deskundige. De deskundige kon geen herstellkosten begroten, omdat die afhankelijk zijn van het gekozen vervangend product.

De deskundige heeft in zijn rapport nog vermeld dat de consument bij zijn bezoek heeft aangegeven dat de klacht over de beschadiging aan de kookplaat (**klacht 7**) geen behandeling meer behoeft. Die klacht is dan ook geen onderwerp meer van dit bindend advies.

## **Overwegingen en beoordeling**

Op basis van de stellingen van partijen, de overgelegde stukken en het deskundigenrapport overweegt de bindend adviseur als volgt. De overeenkomst tussen de consument en de ondernemer houdt de koop in van diverse raambekleding en de opdracht tot het plaatsen daarvan door de ondernemer. Op die overeenkomst zijn de regels van consumentenkoop van toepassing. Die regels staan - voor zover hier van belang - in Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Het onderhavige geschil dient dan ook aan de hand van die regels te worden beoordeeld.

De consument verzoekt in deze procedure - kort gezegd – prijsvermindering. Daarmee beroept de consument zich op het bepaalde in artikel 7:22 lid 1 aanhef en onderdeel b BW.

Op grond van artikel 7:22 lid 1 BW - voor zover hier van belang - heeft de koper als het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt de bevoegdheid om de prijs te verminderen in evenredigheid met de mate van afwijking van het overeengekomene.

Op basis van artikel 7:22 lid 2 en artikel 7:21 lid 3 BW ontstaat die bevoegdheid voor de koper pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel de verkoper is tekortgeschoten in zijn verplichting om binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper het afgeleverde te herstellen dan wel te vervangen.

De eerste vraag die moet worden beantwoord is dus de vraag of de in de klachten 1 tot en met 6 genoemde raambekleding, zoals de consument stelt, niet voldoen aan de koopovereenkomst, met ander woorden of sprake is van non-conformiteit. Van non-conformiteit is sprake als de gekochte zaak, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Een koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen. Dat staat in artikel 7:17 lid 2 BW. Welke eigenschappen dat in een specifiek geval zijn, is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. De koper mag alleen die eigenschappen verwachten waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen. Waar hij twijfelt of moet twijfelen, moet hij de verkoper vragen stellen of zelf onderzoek verrichten.

In dit geval heeft de consument niet alleen raambekleding gekocht, zij heeft de ondernemer ook opdracht gegeven om die bekleding te installeren. Daarom geldt in dit geval ook artikel 7:18 lid 3 BW. Dat artikel bepaalt dat, indien de verkoper verplicht is zorg te dragen voor de installatie van de zaak

en deze installatie ondeugdelijk is uitgevoerd, dit gelijk gesteld aan een gebrek aan overeenstemming van de zaak aan de overeenkomst.

De bindend adviseur is van oordeel dat er bij de raambekleding genoemd in de klachten 1 tot en met 6 inderdaad sprake is van non-conformiteit.

Wat betreft de rolhor (**klacht 1**) zijn partijen het erover eens dat die niet voldoet aan de overeenkomst. Uit de overgelegde foto's en uit het deskundigenrapport blijkt dat de koven rond de montage- en bedieningsbakken van de jaloezieën slordig zijn gemonteerd: de ondernemer heeft bakken bestemd voor montage 'in de dag' uit de dag laten uitsteken en geen adequate afdekking van de zijanten geïnstalleerd (**klachten 2 en 5**). Voor zover de ondernemer betoogt dat een en ander het gevolg is van de door de consument uiteindelijk gemaakte keuze voor dit product en de combinatie van deze jaloezieën met de horren waardoor - kort gezegd - de jaloezieën buiten de dag uitsteken, gaat dat betoog niet op. De consument had mogen verwachten dat ook de door haar – nota bene in overleg met de ondernemer – gemaakte keuze tot een net resultaat zou leiden. Daarvan is geen sprake. Het had bovendien op de weg van de ondernemer gelegen om de consument voor die keuze te behoeden, dan wel haar uitdrukkelijk te waarschuwen (en dat vast te leggen!) voor de esthetische gevolgen van haar keuze.

Ook de jaloezieën in de dakkapel en in de badkamer (**klacht 3**) voldoen niet aan de overeenkomst. Zij zorgen ervoor dat de ramen niet meer open kunnen en dat betekent dat ze ofwel niet goed zijn gemonteerd, dan wel dat ze niet geschikt zijn om als bekleding van de desbetreffende ramen te dienen. In dat laatste geval had de ondernemer dat bij de opmeting, dan wel uiterlijk bij de plaatsing moeten constateren en de consument daarop moeten wijzen, zodat een passende oplossing gekozen had kunnen worden.

Verwacht mag worden dat jaloezieën 'open' gaan hangen als het kiepraam waarop zij zijn gemonteerd openstaat. Bij de montage op het bewegende deel van zo'n raam hoort de jaloezie dan ook te worden vastgezet aan de onderzijde van het bewegende deel van het kiepraam met beugeltjes. Dat is niet gebeurd, zodat ook hier (**klacht 4**) sprake is van non-conformiteit.

Datzelfde geldt voor het plissé gordijn voor de zolder (**klacht 6**). Dit gordijn belemmert met de koorden de bediening van het achterliggende raam, de plaatsing van de hor en de schoonmaak. De consument had daar niet op bedacht hoeven zijn. De ondernemer wel.

Vervolgens rijst de vraag of de consument de koopprijs mag verminderen: zoals hiervoor overwogen ontstaat die bevoegdheid pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevergd kunnen worden, dan wel de verkoper is tekortgeschoten in zijn verplichting om binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper het afgeleverde te herstellen dan wel te vervangen. In dit geval staat vast dat herstel of vervanging niet tot een oplossing van het probleem leiden. Dat blijkt uit het deskundigenrapport. Dat de consument alsnog zou kunnen kiezen voor een smallere jalouzie of alsnog voor de eerder geoffreerde shutters doet er niet aan af, dat de thans geleverde producten niet hersteld kunnen worden en dat vervanging door jalouzieën met dezelfde afmetingen geen soelaas biedt. Datzelfde geldt voor het plissé gordijn op de zolder. De consument mag de koopprijs verminderen met het bedrag dat is toe te rekenen aan die jaloezieën en dat gordijn (**klachten 2 tot en met 6**).

Wat betreft de defecte rolhor in de woonkamer geldt dat deze volgens de deskundige relatief eenvoudig is te herstellen door de ontbrekende pees alsnog te plaatsen. De ondernemer heeft ook aangeboden die rolhor te herstellen. Niet valt in te zien waarom – ervan uitgaande dat dat herstel nu op korte termijn kan plaatsvinden – dat zou moeten leiden tot vermindering van de koopprijs. De consument dient na herstel van deze rolhor de daarvoor afgesproken prijs van € 377,- nog aan de ondernemer te betalen met in achtneming van de hierna te melden verdiscontering van de prijsafroming.

De shutters voor de woonkamer/keuken (**klacht 8**) zijn kennelijk op maat gemaakt voor de openslaande deuren van de consument. Uit de overgelegde stukken blijkt dat de ondernemer de shutters nog heeft klaar staan voor de consument. Niet valt in te zien waarom deze shutters, die toch eenvoudig gemonteerd kunnen worden, niet alsnog geplaatst zouden kunnen worden. Bovendien zou het zonde zijn van het materiaal als deze op maat gemaakte shutters niet zouden worden geplaatst en de consument elders vergelijkbare shutters zou moeten laten maken. De consument dient na (correcte) plaatsing van deze shutters de daarvoor afgesproken prijs van € 1.959,95 nog aan de ondernemer te betalen met in achtneming van de hierna te melden verdiscontering van de prijsafroming.

Een en ander leidt tot de volgende door de consument aan de ondernemer verschuldigde koopprijs (volgorde offerte 27 februari 2021):

Keuken [alle onder rubriek Keuken genoemde raambekleding]	€ 4.870,95
Slaapkamer 1 Rolhor (1 stuk)	€ 352,00
Slaapkamer 2 Inzethor (2 stuks à 173)	€ 346,00
Slaapkamer ouders Rolhor (2 stuks à 352)	€ 704,00
Badkamer Inzethor (1 stuk)	€ 173,00
Zolderverdieping Vaste hor (2 stuks à 169)	€ 338,00
Garage Plissé hordeur (1 stuk)	€ 399,00
Subtotaal	€ 7.182,95

De geoffreerde koopprijs bedroeg (voor prijsafroming) € 12.009,95. In de offerte wordt ten onrechte uitgegaan van een koopprijs (voor prijsafroming) van € 11.898,84. Dat betekent dat de prijsafroming geen € 898,84, maar € 1.009,95 had moeten bedragen, uitgaande van een uiteindelijk overeengekomen koopprijs van € 11.000,00.

Die afroming dient in redelijkheid verdeeld te worden over de het door de consument op basis van dit bindend advies te betalen bedrag en het bedrag van de prijsvermindering. Dat betekent dat de consument van het hiervoor genoemde bedrag van € 7.182,95 een bedrag mag aftrekken van  $(7.182,95/12.009,95 \times 1.009,95 =)$  € 604,03. **De consument is aldus verschuldigd een koopprijs van € 6.578,92.**

Zoals hiervoor overwogen mag de consument de overeengekomen koopprijs verminderen met een bedrag dat, met inachtneming van de prijsafroming, is toe te rekenen aan de jalouzieën en het plisségordijn bedoeld in de klachten 2 tot en met 6 (€ 11.000 -/- € 6.578,92). **De consument mag de overeengekomen koopprijs derhalve verminderen met een bedrag van € 4.421,08.**

De bindend adviseur gaat er bij deze berekeningen vanuit dat de ondernemer de klachten 1 en 8 binnen een door partijen overeen te komen, redelijke termijn verhelpt. Laat de ondernemer dat na dan wordt het bedrag waarmee de consument de koopprijs mag verminderen in redelijkheid verhoogd van € 4.421,08 tot € 6.154,00, zodat de koopprijs alsdan gelijk wordt aan € 4.846,00, welk bedrag de consument reeds aan de ondernemer heeft voldaan.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klachten gegrond zijn, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

### **Beslissing**

De klachten 2 tot met 6 zijn gegrond.

Klacht 1 (rolhor woonkamer) is gegrond maar kan worden hersteld.

Klacht 8 (shutters woonkamer/keuken) is gegrond maar kan worden hersteld.

De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit:

- plaatsing ontbrekende pees in rolhor woonkamer; en
- plaatsing shutters openslaande deuren woonkamer/keuken.

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder een (reële) uitvoeringsstermijn. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.

De consument mag de overeengekomen koopprijs van € 11.000,00 verminderen met een bedrag van € 4.421,08, met dien verstande dat indien de ondernemer de klachten 1 en 8 niet binnen de door partijen overeen te komen, redelijke termijn verhelpt de consument de overeengekomen koopprijs van € 11.000,00 mag verminderen met een bedrag van € 6.154,00.

De ondernemer vergoedt de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,00 aan de consument.

Van het door de consument in depot gestorte bedrag van € 6.154,- kan een bedrag van € 4.421,00 worden terugbetaald aan de consument. Het restbedrag groot € 1.733,00 blijft in depot totdat de consument en de ondernemer aan de stichting hebben bevestigd dat de klachten 1 en 8 zijn hersteld. In dat geval wordt het restbedrag, onder aftrek van hetgeen de ondernemer alsdan eventueel nog is verschuldigd aan de stichting of de consument, uitgekeerd aan de ondernemer.

Worden de klachten 1 en 8 niet binnen de overeengekomen termijn hersteld dan valt het restbedrag vrij aan de consument, onverminderd de verplichting van de ondernemer om de behandelingskosten ad € 250,00 aan de consument te vergoeden.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 november 2022,

mr. [bindend adviseur]  
Bindend adviseur