

Dat deskundige producten niet meer kan beoordelen komt voor rekening van consument

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.

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, de koop en montage van gordijnen.

Een bedrag van € 750,- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

De consument heeft na levering en montage van de gordijnen de volgende klachten gemeld:

- 1) Kleurverschil tussen de gordijnen.
- 2) De gordijnen rollen niet goed op, de rol gaat dubbel zitten.
- 3) Als de rol dubbel zit rolt het gordijn scheef op.
- 4) De montage van de gordijnen is scheef en niet correct.
- 5) De touwtjes draaien altijd aan het eind in elkaar, zodat het rolgordijn niet verder naar beneden gaat.

De ondernemer heeft de gordijnen naar aanleiding van de klachten vervangen. De consument stelt dat het kleurverschil is weggenomen, maar dat de overige klachten nog steeds aanwezig zijn.

De consument wil dat de ondernemer stopt met de incassoprocedure gedurende de procedure bij de stichting, dat de ondernemer de gedane betaling van € 2.250,- accepteert als finale som en dat excuses worden aangeboden voor het bezoedelen van de goede naam van de consument bij de makelaar en voor het verspreiden van foutieve informatie.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat inderdaad sprake was van een kleurverschil tussen de gordijnen, maar dat dit probleem is weggenomen met het vervangen van de gordijnen. De overige onderdelen van de klacht zijn volgens de ondernemer onterecht. Het gaat om eigenschappen die inherent zijn aan het product. Daarom is aangeboden een ander product te plaatsen, maar de consument is daar niet mee akkoord gegaan en wenste hetzelfde product.

Overwegingen en beoordeling

1. De consument stelt dat de geleverde en gemonteerde gordijnen om diverse redenen niet voldoen, zoals hiervóór omschreven. De ondernemer heeft dit gemotiveerd betwist.
2. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken, daaronder begrepen het beeldmateriaal. Op basis daarvan is het voor de bindend adviseur echter niet mogelijk om vast te stellen of het geleverde product aan de overeenkomst beantwoordt en of de montage correct is geschied.
3. De stichting heeft een deskundige gevraagd om onderzoek te verrichten. De deskundige heeft evenwel te kennen gegeven dat er geen mogelijkheid is het product nog te bekijken. De bindend adviseur begrijpt dat de consument is verhuisd en inmiddels niet meer op het adres woont waar de gordijnen zijn geplaatst.
4. Nu de consument zelf ook geen rapportage van een deskundige heeft ingebracht om zijn klacht te onderbouwen, is het voor de bindend adviseur niet mogelijk om vast te stellen of de geplaatste gordijnen al dan niet voldoen en of de montage correct is geschied. Dit komt voor risico van de consument, nu hij zich beroept op de rechtsgevolgen van de stelling dat de gordijnen niet voldoen.

5. Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond is en dat het in depot gestorte bedrag van aan de ondernemer wordt overgemaakt.
6. Wat betreft de wens van de consument dat de ondernemer excuses aanbiedt wordt als volgt overwogen. Partijen verschillen op dit punt van mening over de feitelijke gang van zaken. Wat hiervan ook zij, de wens van de consument dat de ondernemer excuses maakt kan niet worden gehonoreerd. Excuses betreffen persoonlijke gevoelens die niet in rechte afdwingbaar zijn. Het toewijzen van een hierop gerichte vordering staat ook op gespannen voet met de vrijheid van meningsuiting.
7. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eisen worden afgewezen.
- Het depotbedrag wordt aan de ondernemer overgemaakt.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 februari 2024,