

Consument mocht geen verduisterende dupligordijnen verwachten

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 toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van raambekleding voor de slaapkamer.

Standpunt consument

De consument heeft in het vragenformulier zijn klacht als volgt verwoord:

“Wij hebben in de winkel met de verkoopadviseur gesproken over een algehele verduistering van onze slaapkamer. Verschillende systemen hebben de revue gepasseerd (rolluik, rolgordijn, plissé) en ons is toen een systeem geadviseerd waarbij het plisségordijn middels zij-cassettes wordt geleid en daarmee een nagenoeg verduisterende oplossing zou bieden. Wij begrepen dat algehele verduistering niet kon worden gegarandeerd. We hebben toen besteld met indicatieve maten - welke na opname door [ondernemer] - zouden worden gecorrigeerd en verrekend.

Bij de eerste opname bleek dat het systeem niet op-de-dag kon worden geplaatst i.v.m. het raambeslag. Daartoe heeft de opname adviseur gemeld dat hij het systeem om zou laten zetten naar in-de-dag en dat hij adviseerde om de glaslatten te vervangen door latten met rechte hoeken. Hierop zou de in-de-dag cassette dan worden gemonteerd om een maximaal verduisterend resultaat te behalen. Hij vond het geen probleem om daarna nog een keer terug te komen om opnieuw op te meten.

Wij hebben de latten vervangen, het kozijn opnieuw geschilderd en verzocht om een nieuwe opname (tot onze schrik zagen we dat deze gewoon wordt berekend - dus van service was geen sprake). Tijdens de nieuwe opname heeft de opnameadviseur aangegeven dat het model (systeem) dat is besteld niet kan worden geleverd in de benodigde maten - en dat hij met de verkoopadviseur even zou kijken naar de mogelijkheid voor een ander model die wel in de gewenste maatvoering te leveren is. Hiertoe is door de verkoopadviseur een ander systeem aangeboden dat (kennelijk) geen gebruik meer maakt van de cassette langs de zijkant - maar een strip. Wij veronderstelden dat we nog steeds een oplossing zouden krijgen waarbij verduistering het uitgangspunt is (het is immers de slaapkamer).

Het systeem dat uiteindelijk is geleverd is - aldus de fabrikant - niet geschikt voor slaapkamers, maar alleen voor decoratief gebruik. Dit is op geen enkele manier aan ons duidelijk gemaakt en in de veronderstelling dat de verkoopadviseur dat mee zou blijven wegen in zijn advies - of dit soort veranderingen expliciet zou melden - is niet gebeurd.

Na het aanbrengen van het eerste systeem zagen we het probleem al - en de tweede ligt tot de dag van vandaag in de originele verpakking.”

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

“Een verduisterend systeem of geld terug.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“De Dupligordijnen zijn aangekocht op aankoopbevestiging 3295445. Hierop staat bij de product-omschrijving vermeld dat de producten niet geheel verduisterend zijn. Dit in tegenstelling tot de consument aangeeft te hebben besproken. Er staan wel zijprofielen UB in de verkooporder. Dit is een U-profiel waarin de Dupligordijn aan de zijkant valt. Dit profiel kan alleen op de dag worden toegepast. Bij het bezoek van de maatnemer bleek dat de gekozen uitvoering met het U-profiel niet bruikbaar

was vanwege het hang- en sluitwerk. De producten moeten in de dag worden aangebracht, echter doordat de glaslatten schuin liepen zouden er grotere kieren ontstaan en is er geadviseerd om rechte glaslatten aan te brengen teneinde de kieren zo klein mogelijk te houden in de gegeven omstandigheden.

Bij een tweede keer maatregelen is er vastgesteld dat er een ander model van het product zou worden gebruikt nl. de BB24A2. Dit is een product waarbij zijprofielen op het glas worden geplakt waarop de Dupligordijnen worden ingespannen. Deze zijprofielen zijn om het product te monteren en niet om te verduisteren. Dit is door de maatnemer besproken met de consument. Op het maatneemformulier is omcirkeld bij Kiervorming dat het is besproken. Mocht daarover onduidelijkheid bestaan, dan is er op het formulier bij bijzonderheden genoteerd: Lichtkieren bekend. Dit formulier is door de consument ondertekend en heeft de consument een duplicaat/doordruk van ontvangen. Het maatneemformulier zullen wij bij overig uploaden. Wij zijn van mening dat duidelijk is besproken dat de Dupligordijnen niet verduisterend zouden zijn en lichtkieren zouden hebben.”

Overwegingen en beoordeling

1. De stellingen van de consument komen erop neer dat de geleverde raambekleding niet aan de overeenkomst beantwoordt, omdat deze onvoldoende verduisterend is.
2. De bindend adviseur stelt vast dat op de aankoopbevestiging is vermeld: “*niet geheel verduisterend*”. Daarnaast is op de maatneemwerkbbon handgeschreven vermeld: “*lichtkieren bekend*”. De consument heeft deze bon ondertekend.
3. Het ligt op de weg van de consument om te onderbouwen dat hij, ondanks deze vermeldingen op de aankoopbevestiging en de maatneemwerkbbon, mocht verwachten dat de raambekleding een sterker verduisterend effect zou hebben dan het geval is. Hij is daarin niet geslaagd. De enkele stelling dat de verkoopadviseur aanvankelijk over een nagenoeg verduisterend systeem zou hebben gesproken, is in het licht van het voorgaande onvoldoende.
4. De klacht is ongegrond. De eis wordt afgewezen.
5. De consument draagt de eigen kosten van deze procedure.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.
- De consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 25 april 2024,