

Klachten over adviezen compleet interieur niet terecht

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.

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.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De inhoud van de koopovereenkomst is het geven van advies omtrent kleurenpalet meubels woonkamer alsmede het leveren van de meubels, het monteren van de meubels, op de juiste plaats zetten van deze meubels en de verpakkingsmaterialen weer mee retour nemen.

De heer [consument] heeft op 21 september 2023 de ondernemer verzocht om het opgenomen bedrag voor montage van het wand(tv)meubel ad € 250,- te retourneren aangezien hij het meubel zelf zou gaan bevestigen.

De klacht is op 10 januari 2024 ontstaan en ook toen voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

[Ondernemer] heeft zonder overleg de meubels besteld. In de offerte staat geen leveringstijd en dat is strijdig met artikel 4.2 algemene voorwaarden. Het interieuradvies was niet geleverd (zie mail d.d. 11-10-2022). Bleek nog software en geschikte computer voor gekocht te moeten worden. Is nooit uitgevoerd. Op 07-01-2023 aangepaste offerte ontvangen waar achteraf de kleur bank niet in opgenomen was. Op 09-01-2023 akkoord op inhoud onder voorbehoud van afstemming. Soof heeft op 10-01-2023 aangegeven te wachten op een leveringsdatum en op 21-02-2023 zonder overleg besloten te bestellen. Op 13-06-2023 komt [ondernemer] vragen of wij aub willen betalen ondanks dat er niet geleverd kan worden omdat de verbouwing nog moest starten. Consument heeft dat gedaan zonder te beseffen dat het geleverde weleens niet kon zijn wat besteld was. Dat blijkt op 10-01-2024 na levering en opslagkosten van € 535,00. De meubels zijn in eerste instantie ongemonteerd afgeleverd als een IKEA-pakket. Dat is 2 dagen later opgelost. Met betrekking tot het teruggeven of omruilen van het tapijt merkt de consument op dat leverancier [leverancier] via zijn eigen verkoopkanaal een zichttermijn van 30 dagen hanteert. Leverancier weigerde medewerking en [ondernemer] vindt dat zij verder correct hebben gehandeld.

De consument vordert schadevergoeding voor de opslag en de gevolgen van niet geleverde diensten. De overeenkomst zal nietig verklaard moeten worden dan wel zal het tapijt teruggeven moeten worden of omgeruild moeten worden.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De heer [consument] is van mening dat wij geen advies hebben gegeven. Dit is wel degelijk het geval. Wij zijn 14-7-2022 bij hen thuis geweest en hebben vervolgens een advies gemaakt (stoffen, meubels, etc.). Op 8 september zijn wij met [leverancier] langs geweest voor het advies van de raambekleding. Mevrouw [consument] heeft samen met ons een kleur bepaald voor de duettes. Wij hebben een offerte uitgebracht voor de gehele woonkamer aangezien er ook nog een "gamehoek"/ bureauhoek met (verplaatsbare/geen inbouw) kasten en een ligelement in de andere kant van de woonkamer zouden komen. Het tekenprogramma 3D heeft inderdaad op zich laten wachten, maar daar ben ik vanaf dag 1 helder in geweest. De tekening is wel degelijk gemaakt en bij ons in de winkel getoond aan de [consumenten]. Meneer en mevrouw [consumenten] hebben er uiteindelijk zelf voor gekozen om ons advies anders uit te voeren, namelijk de helft van de woonkamer werd (anders) ingericht, de raambekleding ging niet door.

Ik weet niet meer wat de klacht is. Eerst werd gezegd dat de bank in de verkeerde kleur was geleverd volgens mevrouw [consument]. Meneer [consument] vertelde mij dat hij haar geloofde. Maar dat z'n vrouw vindt dat het tapijt er niet bij past, dus graag zien ze deze omgeruild. En dat wij geen advies hebben gegeven. Dit is wel degelijk het geval. Wij zijn zelf ter plaatse geweest, hebben afspraken in onze winkel gehad met alleen mevrouw [consument] en de heer en mevrouw [consumenten] samen. Wij zijn met [leverancier] uit Arnhem langs geweest voor de raambekleding. Wij hebben naast de afspraken ook telefonisch contact gehad. Helaas zijn wij tijdens de telefonische contacten herhaaldelijk zeer onprettig/zeer onfatsoenlijk door de heer [consument] benaderd. De nodige K-woorden zijn door hem uitgesproken. Ik heb meneer [consument] dit ook face to face aangegeven dat wij daar niet van gediend zijn. Verder hebben wij geleverd zoals afgesproken en waarvoor is betaald. Heel eerlijk gezegd begrijp ik ook niet wat de heer [consument] wil. Het tapijt wat nog op rol lag in de woonkamer is inmiddels in de woonkamer neergelegd (door hen zelf) en daar ligt een hond op en is derhalve al gebruik genomen.

Wij hebben aangegeven dat het geen klacht is omdat wij geleverd hebben conform afspraak. Wel heb ik aangegeven dat ik zou informeren bij [leverancier tapijt] of er een mogelijkheid is om het tapijt bij hen om te ruilen. Vandaar dat het tapijt op de rol bleef liggen. Van [leverancier tapijt] hebben wij vernomen dat er geen mogelijkheid was. Dit heb ik doorgegeven aan de heer [consument].

Ik weet heel eerlijk gezegd niet wat de heer [consument] wil. Ik ben 12 januari bij de heer [consument] langs geweest met alle stofstalen en offerte/factuur. Toen heeft hij aangegeven dat hij nog meer meubels/ inrichting nodig had, maar deze niet bij ons zou bestellen. Later ontvang ik een mail dat wij niet aanbieden om de boel af te stijlen...? Ook wilde hij een ander tapijt omdat mevrouw [consument] het niet mooi vindt staan. Echter nu is het tapijt in gebruik genomen.

Op de vraag wat de wens van de ondernemer is voor een oplossing van het geschil heeft de ondernemer geantwoord dat de heer [consument] in overleg gaat met zijn

vrouw en stopt met hem verantwoordelijk te stellen voor een keuze die ze zelf hier bij ons in de winkel hebben gemaakt en ook stopt met ons op onfatsoenlijke wijze te benaderen. Mevrouw [consument] heeft grotendeels de afspraken met ons gehad, maar die hebben wij niet meer gesproken na levering. Ook niet toen ik daar 12 januari jl. nog was.

Reactie van de consument op de opmerkingen van de ondernemer

De consument heeft op de opmerkingen van de ondernemer gereageerd.

[Ondernemer] reageert slechts gedeeltelijk op de klachten. Op de opdracht, voorwaarden en bestellen/opslaan mist een standpunt. Het antwoord: "ik weet niet op welke klacht ik moet reageren" geeft weer dat zij geen idee hebben welke dienstverlening is overeengekomen en welke geleverd. De consument voert aan dat zij in december in de winkel geweest en naar huis gestuurd met de boodschap: "u heeft het zelf besteld en hier is een kussentje voor de kleur". Er is wel degelijk over gesproken, in tegenstelling tot de verklaring van [ondernemer].

Volgende punt is de emotie. Toen het geheel geleverd werd zat consument in het ziekenhuis met een gecompliceerde humerusbreuk. Zijn vrouw belde ontzet dat de monteurs waren vertrokken zonder de meubels gemonteerd te hebben. Hierop heeft consument opgemerkt beter later te kunnen hebben reageren naar [ondernemer] in plaats van direct te bellen. Het betoog had best iets genuanceerder gekund waarvoor consumenten excuses aanbieden, maar het K-woord (ziekte) is zeker niet gebezigd.

Als laatste is het helder dat een offerte voor gordijnen niet voldoet aan een stylingadvies zoals afgesproken. De software-tekening is "getoond" in een ontwerpfase maar blijkbaar niet voldoende om te delen. Kleuren van muren, accessoires, verdere invulling van de kamer. Het is allemaal niet gebeurd. Met dit advies hadden wij met plezier de adviesprijzen van de fabrikant betaald maar zonder zeker een gebruikelijke korting overeengekomen.

Wij missen vooral zelfreflectie, empathisch vermogen en oplossingsgerichtheid van [ondernemer]. Dan vallen we zo in herhaling en dat is het punt waar wij de zaak overgeven aan de commissie.

Reactie van de ondernemer op de opmerkingen van de consument

De ondernemer blijft bij de mening die in de eerste reactie is neergelegd.

Overwegingen van de bindend adviseur en beoordeling door de bindend adviseur

De consument voert allereerst aan dat in de offerte geen leveringstijd staat vermeld. Dat is zijns inziens strijdig met artikel 4.2 algemene voorwaarden. De ondernemer heeft evenwel in zijn reactieformulier aangevoerd dat de overeengekomen leverdatum/levertijd 13 februari 2024 was. Dat is aan de zijde van de consument onweersproken gebleven.

In de tweede plaats heeft de consument aangevoerd dat het interieuradvies niet was geleverd. De consument verwijst naar de mail de dato 11 oktober 2022 en merkt op

dat nog software en een geschikte computer gekocht moesten worden. Het advies is nooit uitgevoerd.

De bindend adviseur is van mening dat de consument gelijk heeft met de stelling dat het in de correspondentie die gevoerd is in de maanden oktober en november 2022 erop lijkt dat de ondernemer uiteindelijk met de nieuwe versie van het tekenprogramma die hij moest ontvangen, niet nog een advies heeft uitgebracht. Maar de ondernemer heeft ook aangevoerd wel degelijk advies te hebben gegeven. De ondernemer heeft gesteld zelf ter plaatse geweest te zijn en afspraken in de winkel gehad te hebben met alleen mevrouw [consument] en ook met de heer en mevrouw [consumenten] samen. Bovendien stelt de ondernemer met [leverancier] uit Arnhem langs geweest te zijn voor de raambekleding.

De consument heeft dit verweer van de ondernemer niet weersproken en de bindend adviseur gaat er dus vanuit dat de consument bezoek heeft gekregen van de ondernemer en dat daarbij advies is gegeven. De afwezigheid van een schriftelijk advies is naar het oordeel van de bindend adviseur met het gesprek in de winkel en het persoonlijke bezoek in voldoende mate gecompenseerd.

In de derde plaats heeft de consument aangevoerd dat [ondernemer] op 10 januari 2023 aangegeven heeft te wachten op een leveringsdatum en op 21 februari 2023 zonder overleg besloten heeft te bestellen.

De bindend adviseur oordeelt daarover als volgt. Op 7 januari 2023 heeft de ondernemer aan de consument geschreven dat zij de aangepaste offerte doet toekomen naar aanleiding van hetgeen die ochtend is besproken en dat als er andere vragen zijn dat graag wordt vernomen. De consument heeft vervolgens op 9 januari 2023 aan de ondernemer doen weten dank uit te spreken voor de offerte. De consument verklaart zich akkoord en voegt eraan toe: *“we gaan het zo uitvoeren”* en *“Ik probeer nu z.s.m. afspraken met een aannemer in te plannen zodat de order meubilair aansluit bij de verbouwing”*.

De bindend adviseur constateert dat de consument met zijn reactie op 9 januari 2023 aan [ondernemer] akkoord is gegaan met de offerte en daaraan toegevoegd heeft dat zij zo kan worden uitgevoerd. Het verwijt dat zonder overleg besteld is wordt naar het oordeel van de adviseur in dat verband niet terecht aan de ondernemer gemaakt.

Een tussenconclusie van de bindend adviseur is dat de overeenkomst derhalve naar behoren is uitgevoerd en dat niet kan worden geconstateerd dat de afgeleverde zaak niet beantwoordt aan de overeenkomst. Dat geldt naar het oordeel van de bindend adviseur ook voor het tapijt. Een verplichting tot ruiling aan de kant van de ondernemer is naar het oordeel van de bindend adviseur niet aan de orde, gelet op het standpunt van de bindend adviseur dat er geen wanprestatie aan de zijde van ondernemer is geconstateerd.

De opmerkingen die door de consument worden gemaakt over kortingen die hij zeker had kunnen krijgen alsmede over het gebrek aan empathie aan de zijde van ondernemer vormen voor de bindend adviseur geen reden om over te gaan tot het verzoek van de consument om het tapijt om te ruilen.

Beslissing

De bindend adviseur verklaart de klachten van de consument ongegrond.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 mei 2024,