

Andere kleurtint gordijnen door op- en doorschijnend zonlicht: ongegronde klacht

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.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 9 oktober 2024 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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 betref – kort weergegeven – de koop van gordijnen.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier haar klacht als volgt geformuleerd:

“Afwijking kleur: zandkleur besteld. Roze bij ophangen. Afschuwelijk. Het gaat om 12 gordijnen in 1 ruimte. Hoogte niet in orde (advies adviseur maar dat werkt niet bij railroedes. Gordijnen lopen vast in de rails. Weeffouten.”

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Ontbinding van de koop gezien het feit dat er nooit gereageerd is op mijn mails en de adviseur niet wil komen, haar leidinggevende nooit contact opneemt, werkelijk niemand. En dat er in onze specifieke situatie ook maar 1 keuzemogelijkheid raambekleding was die hier past. Die ontbinding verstuurd en liep 3 juli af. Nooit reactie gehad.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Het gordijn waarvan [ondernemer] foto's heeft mogen ontvangen waarop een weeffout zichtbaar is, is in optiek van [ondernemer] een gegronde klacht. Voor wat betreft de gemelde gebreken over de kleur en het stroef lopen van de gordijnen over de rails worden in optiek van [ondernemer] veroorzaakt door externe factoren, welke niet te wijten zijn aan de kwaliteit van de producten. Dat de gordijnen een andere kleur vertonen bij licht inval is inherent aan de gekozen gordijnstof, deze zijn licht doorlatend en kunnen door lichtbronnen een andere kleur vertonen.”

Deskundigenrapport

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

“De consument heeft gebruik gemaakt van advies aan huis van een medewerker van [ondernemer] vanwege de situatie met aan alle windstreken (noord, oost, west en zuid) inval van daglicht dan wel zonlicht. Op basis hiervan is de keuze gemaakt voor de betreffende gordijnstof. Deze gordijnstof is ook daadwerkelijk geleverd, dus vaktechnisch klopt alles.

De aangegeven klacht m.b.t. de hoogte heeft te maken met de wijze van ophangen. Bij het meten is uitgegaan van de gordijnen onder de railroede, aangezien dit een dichtere stof is dan de aanwezige inbetween gordijnen die voor de railroede hingen.

Door de kunststof glijders in de gordijnband te verschuiven zal de stof niet in de rail vastlopen. Ik heb ter plekke het gordijn iets anders opgehangen zodat deze niet vastloopt in de roede-rail. Zo zal de hoogte ook beter kloppen. Dit kan door de consument ook zelf gedaan worden.

Bij de beoordeling was slechts één klein stel opgehangen zoals op de foto te zien is. De andere gordijnen lagen in het plastic op de grond. Dit gordijn hing op de, op dat moment meest zonnige kant, waardoor de kleur van het gordijn duidelijk anders kleurt dan wanneer het voor de muur hangt. Het dag- en zonlicht heeft bij elke niet witte gordijnstof een effect op de uitstraling van de kleur, in het onderhavige voorbeeld geeft dit een, zoals aangegeven roze gloed. Indien het gordijn voor een ander raam had gehangen had dit kleureffect weer anders geweest. Dit is ook duidelijk te zien in de reeds

aanwezige rolgordijnen en inbetween gordijnen van kleur in de woning (zie foto's), die voor het ene raam anders kleuren dan voor het andere raam. Hoe de situatie is als het donker is, is overdag niet te beoordelen, maar het is aannemelijk dat de roze gloed onder invloed van het licht veel minder zal zijn.

De weeffout is (eveneens op de foto) duidelijk te zien en ook erkend door [ondernemer]."

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 7 oktober 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier vervolgens ook geen andere rapporten tegenover gezet. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De klacht van de consument behelst, kort weergegeven:
 - a. de hoogte en het vastlopen van de gordijnen;
 - b. de kleur van de gordijnen;
 - c. weeffouten in de gordijnen.
3. Wat betreft klachtonderdeel a is de bindend adviseur, op basis van het deskundigenrapport en in aanmerking genomen dat het plaatsen van de gordijnen niet tot de overeenkomst behoorde, van oordeel dat dit ongegrond is.
4. Wat betreft klachtonderdeel b constateert de bindend adviseur dat – zo is niet in geschil – de ondernemer de door de consument gekozen gordijnstof heeft geleverd. Uit het deskundigenrapport volgt dat dag-/zonlicht bij alle niet-witte stoffen effect heeft op de kleur. Dit geldt dus ook voor deze gordijnen. Dat het effect van licht op de gordijnen hier kennelijk anders uitpakt dan de consument had verwacht, is op zichzelf nog geen reden om tot de conclusie te komen dat de geleverde gordijnen niet voldoen. De consument heeft niet genoeg gesteld en onderbouwd om in dit geval tot een ander oordeel te komen. Ook op dit punt dient de klacht daarom ongegrond te worden verklaard.
5. Wat betreft klachtonderdeel c wordt overwogen dat uit de overgelegde correspondentie blijkt dat de consument dit punt wel al eerder bij (de adviseur van) de ondernemer heeft gemeld. Uit de stukken kan niet worden opgemaakt dat de ondernemer dit destijds adequaat heeft opgepakt. De ondernemer erkent de weeffout (nu) wel, zo blijkt uit het Reactieformulier. De klacht is op dit punt dan ook gegrond. Dit rechtvaardigt echter nog geen ontbinding van de overeenkomst, reeds omdat op dit punt geen ingebrekestelling heeft plaatsgevonden. Dit betekent dat de ondernemer de kans moet worden geboden om alsnog correct na te komen. De consument dient binnen 4 weken na heden aan de ondernemer kenbaar te maken of zij op dit punt herstel/vervangning wenst. Indien zijn herstel/vervangning wenst, dient de ondernemer hiervoor zorg te dragen als hierna bepaald.
6. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden tot een bedrag van € 100,-.
7. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De consument maakt binnen 4 weken na heden aan de ondernemer kenbaar of zij herstel/vervangning van de/het gordijn(en) met weeffout wenst.
- Indien de consument herstel/vervangning wenst, voert de ondernemer herstel/vervangning uit. Partijen treden in dat geval, binnen 2 weken nadat de consument kenbaar heeft gemaakt dat zij herstel/vervangning wenst, in overleg voor het maken van nadere afspraken, waaronder reële termijnen. Partijen verlenen over en weer aantoonbaar medewerking aan de totstandkoming en uitvoering van afspraken. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.

- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden € 100,- aan de consument als gedeeltelijke compensatie voor het betaalde klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 januari 2025,