

Niet meer duister zijn slaapkamer bij kiepraam had ondernemer moeten melden

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de levering en plaatsing van rolgordijnen tegen betaling van € 418,00, plus € 68,50 aan bijkomende kosten.

Standpunt consument

De consument stelt het volgende. Op 26 mei 2021 heeft de stoffeerder verduisteringsrolgordijnen geplaatst in de slaapkamer van de consument. Nadat de stoffeerder was vertrokken heeft de consument geconstateerd dat de kiep-/kantelramen niet open kunnen worden gemaakt als de gordijnen gesloten zijn. De consument wenst met het raam open én in het donker te slapen, maar dat is onmogelijk. De ramen kunnen namelijk alleen open wanneer de gordijnen ook open zijn. De stoffeerder, die ter plaatse is geweest om in te meten, had dit op voorhand aan haar moeten mededelen. In dat geval zou zij deze rolgordijnen niet hebben aangeschaft. De consument wil de overeenkomst ontbinden.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

"Binnen het consumentenrecht is er de zogenoemde "informatieplicht", die zowel voor de ondernemer als de klant geldt.

In deze casus is discutabel wie er wie niet goed zou hebben geïnformeerd en sterker nog of dat een klacht met een strekking als deze onder de noemer "klant is een leek" betiteld mag worden.

Uit het verhaal van klant komt naar voren dat klant zowel bij de aankoop in het filiaal, bij het inmeten en tot 2x toe bij de montage persoonlijk aanwezig was. Bij montage had klant al kunnen opmerken dat er van de functie "verduistering bij open raam van een kiep-kantelraam" geen sprake kon zijn.

Of de monteur dit had moeten melden zonder enigerlei input van de klant op dit punt is naar onze mening niet eens een vraag, maar een feit, waarvan wij overtuigd kunnen melden dat iedere klant, al dan niet een leek op het gebied van rolgordijnen, niet mag verwachten dat een monteur deze melding sowieso doet.

Ook stellen wij ons op het standpunt dat klant met deze specifieke wens zichzelf beter had moeten laten voorlichten ofwel al bij montage had kunnen zien dat deze rolgordijnen niet die functie kunnen vervullen. Los hiervan zou bij montage ook deze constatering al te laat zijn geweest om nog te kunnen annuleren, immers waren de rolgordijnen toen ook al op maat gemaakt.

Nu onomstotelijk vaststaat dat bij zo een specifieke wens de klant zichzelf beter had moeten laten informeren ofwel zelf ook meer inspanning had kunnen verrichten voor advies én je bij montage direct kunt waarnemen dat met open raam slapen met gehele verduistering op geen enkele manier mogelijk is, omdat deze waarneming een algemeen aanvaardbaar gegeven is en niets te maken heeft met het "leek" zijn in dezen, wijzen wij deze klacht dan ook af en zullen niet overgaan tot vergoeding."

Overwegingen en beoordeling

1. De consument heeft bij nadere schriftelijke reactie van 4 oktober 2021 onder meer het volgende naar voren gebracht:
"Ik ben een leek en ga naar [ondernemer] om verduisteringsgordijnen te kopen. Men vraagt mij naar de maten van de te verduisteren ramen en ik zeg, dat ik dat niet zelf kan opmeten en men vertelt mij dat er dan iemand zal langskomen, die tegen betaling de maten van de ramen zal opmeten.

De deskundige is samen met een stagiair komen meten in coronatijd en alleen bij het opmeten van het raam in de woonkamer, waar een stoffen gordijn moet worden gehangen ben ik aanwezig en in verband met het afstand houden vanwege corona zijn de beide heren samen naar boven gegaan en hebben zij gemeten.”

2. De ondernemer heeft vervolgens bij bericht van 7 oktober 2021 in het digitale portaal te kennen gegeven:

“Wij hebben niets toe te voegen aan de reactie van de consument en wij blijven ons conformeren aan onze eerdere reactie op ons reactieformulier.”
3. De bindend adviseur stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat, had men de thans gerezen problemen willen voorkomen, er reeds bij het inmeten gesproken had moeten worden over de (on)mogelijkheid om de ramen te openen indien de rolgordijnen gesloten zijn. Verder staat op basis van hetgeen partijen hebben aangevoerd vast dat over dit punt niet is gesproken bij het inmeten.
4. De consument stelt dat de stoffeerder haar had moeten voorlichten over het feit dat de ramen niet open zouden kunnen wanneer de rolgordijnen gesloten zijn. De ondernemer heeft dit bestreden. Volgens de ondernemer had de consument zich bij een dergelijke specifieke wens beter moeten laten voorlichten.
5. Overwogen wordt dat de consument rolgordijnen heeft aangeschaft voor haar slaapkamer. Het was bij de ondernemer ook bekend dat de rolgordijnen voor de slaapkamer bestemd waren, want er is een stoffeerder ter plaatse geweest om in te meten. Algemeen bekend is dat veel mensen een voorkeur hebben om met één of meer ramen open te slapen, teneinde voor voldoende frisse lucht en ventilatie te zorgen gedurende de nachtelijke uren. In die zin kan de wens van de consument dan ook bepaald niet als uitzonderlijk of specifiek worden beschouwd. Het had daarom, gezien artikel 7:754 BW en artikel 7 lid 4 CBW-voorwaarden, op de weg van de stoffeerder gelegen om bij het inmeten ter sprake te brengen dat de ramen niet meer open zouden kunnen indien de rolgordijnen gesloten zijn. Door dat niet te doen, is de ondernemer tekortgeschoten.
6. De bindend adviseur begrijpt dat nakoming niet meer mogelijk is, althans uit het handelen en de standpuntbepaling van de ondernemer moet worden afgeleid dat niet meer zal worden nagekomen.
7. De overeenkomst komt voor ontbinding in aanmerking. De consument stelt in het inleidend formulier dat zij in totaal een bedrag van € 486,50 (= € 418,00 + € 68,50) heeft voldaan. Dit is niet betwist. De ondernemer dient daarom binnen 2 weken na dit bindend advies het bedrag van € 486,50 terug te betalen. De rolgordijnen (met toebehoren) kunnen door de ondernemer worden opgehaald op een door partijen overeengekomen moment.
8. De ondernemer dient de kosten van behandeling van deze zaak aan de consument te vergoeden, te weten een bedrag van € 175,00.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst wordt ontbonden.
- De ondernemer dient binnen 2 weken een bedrag van € 486,50 aan de consument te betalen.
- De ondernemer kan de rolgordijnen (met toebehoren) bij de consument ophalen op een tussen partijen overeen te komen moment.
- De ondernemer dient aan de consument de kosten van behandeling van deze zaak te vergoeden, te weten € 175,00.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 november 2021,