

Klapperend zonnesherm, na herstel, wel naar behoren

### **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.

Er heeft op 15 maart 2023 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige 1], waarvan diezelfde dag rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De ondernemer heeft herstelwerkzaamheden verricht.

Er heeft op 22 augustus 2023 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige 2], waarvan op 12 september 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het nadere rapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken, het deskundigenrapport en het nadere rapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de levering en montage van buitenzonwering.

### **Standpunt consument**

De gemachtigde van de consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

*“Cliënten ervaren al bij windkracht twee hinder door het geklapper van de buitenzonwering. Na diverse herstpogingen is dit probleem tot op heden nog niet opgelost. Cliënten kunnen er nauwelijks gebruik van maken wegens de overlast.”*

De vraag hoe het geschil opgelost moet worden heeft de consument als volgt beantwoord:

*“Ontbinding van de overeenkomst dan wel deugdelijk herstel van de zonwering zodanig dat geen sprake meer is van hinder.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Na de plaatsing van de pergola buitenzonwering heeft onze klant aangegeven dat het zonweringsdoek niet voldeed aan de verwachtingen. Er werd aangegeven dat het doek niet voldoende gespannen was. Dit is destijds erkend door [ondernemer]. Op basis daarvan is er actie ondernomen. Naar het inzien van [ondernemer] is het eindresultaat na de ondernomen acties in overeenstemming met wat er verwacht mag worden van het product. Het doek hangt inmiddels veel strakker dan bij de aanvankelijke oplevering, en daarmee is het probleem onzes inziens opgelost.*

*De klant geeft echter aan dat het doek nog steeds klappert, en dat het product daarom niet voldoet aan de kwaliteitseisen die men mag stellen aan het product. Er wordt daarbij verwezen naar de uitingen op de website van [leverancier], waar gesteld wordt dat het product eenvoudig bestand is tegen belasting tot windkracht 6. Dit suggereert echter niet dat het doek tot windkracht 6 niet of nauwelijks klappert zoals onze klant het klaarblijkelijk stelt. Het stelt dat de gehele constructie van de pergola zonwering in uitgeklapte stand gebruikt kan worden zonder dat dit een nadelige invloed heeft op de kwaliteit van het product. Vanuit de fabrikant zelf is het product ten slotte bekeken en beoordeeld, leidend tot de conclusie dat het uiteindelijke resultaat voldoet aan de kwaliteitseisen die de fabrikant eraan stelt. Men gaf hierbij aan dat hetzelfde product door heel Europa op grote schaal wordt geleverd en gemonteerd, en dat daarbij dergelijke klachten niet worden gemeld.”*

### **Deskundigenrapport**

De door de stichting ingeschakelde deskundige [deskundige 1], samengevat en voor zover hier relevant, in het deskundigenrapport het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

*“Bij inspectie zonnesherm bleek dat het doek zowel aan de linker- als rechterzijde over zo'n 50 cm breedte aan beide zijden mooi glad en strak zijn gespannen over de gehele uitval. De rest van het doek is slap en heeft geen enkele spanning. Doordat het doek over het grootste gedeelte geen juiste spanning heeft gaat doek eenvoudig op en neer. Hierdoor maakt het doek enorm kabaal.”*

### **Nader rapport**

De ondernemer heeft vervolgens herstelwerkzaamheden verricht. Daarna heeft de door de stichting ingeschakelde deskundige [deskundige 2] nieuw onderzoek verricht en een nader rapport opgesteld. Daarin is, voor zover hier van belang, het volgende opgenomen:

*“Bij het 2e deskundigenbezoek is een pergolazonwering beoordeeld. De stof van deze pergolazonwering is opgebouwd uit banen. Daarbij zal het doek tussen de naden altijd iets ruimte kunnen hebben. Bij de onderhavige pergolazonwering is dit minimaal. Verder is het doek aan 4 zijden vast d.w.z. dat ook de zijkanten van het doek in de geleider vast is. Volgens opgave van de ondernemer is de pergolazonwering, na het voorgaande deskundigenrapport conform hersteld. Ter beoordeling is nu of het klapperen van het doek normaal is.*

*Bij het bezoek is, mede door de geringe windsnelheid, geen klapperen vastgesteld. Dan is de vraag of het klapperen normaal is. Consument geeft aan dat de fabrikant opgeeft dat de pergolazonwering ook bij windkracht 6 beaufort gebruikt kan worden. Dat is wellicht het geval, maar dan moet er onderscheid worden gemaakt tussen het klapperen van het doek en of de pergolazonwering deze windkracht constructief aankan. Dit laatste staat niet ter discussie, dat garandeert de fabrikant. Bij een dergelijke grote windsnelheid zal het doek uiteraard gaan klapperen. Dat is een normale producteigenschap. Weliswaar zal het doek ook bij een lagere windsnelheid kunnen klapperen, maar dat is ook situatiegebonden. De pergolazonwering is in een hoek opgesloten en er zal daardoor bij verschillende windrichtingen om de hoek beweging in het doek veroorzaken. Kortom, het is een utopie om te verwachten dat het doek door een windvlaag helemaal niet zal klapperen.*

*Nu is de schuinte waarin het product is geplaatst ca. 15°. Dit is een kritisch punt als er wind op het product komt te staan. Door deze schuinte is het niet zozeer de wind die onder het doek slaat, maar de wind die over het doek heen gaat waardoor er een vacuüm boven het doek ontstaat en doek wordt gelift. Denk hierbij aan de vleugel van een vliegtuig. Nu heeft de pergolazonwering een telescoopstaander. Bij wat meer windsnelheid zou het kunnen helpen om de telescoopstaander wat lager af te stellen, waardoor de hoek van het product groter wordt en er geen vacuüm boven ontstaat.*

*Voorts is vastgesteld dat de voorlijst van het product niet helemaal recht aansluit op de wandbak in geopende toestand. Dit is een kwestie van afstellen.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundigen op 15 maart 2023 en 22 augustus 2023 ter plaatse zijn geweest om onderzoek te verrichten. Hun bevindingen hebben zij neergelegd in het deskundigenrapport en het nadere rapport. Die rapporten zijn op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en het nadere rapport.
2. Op grond van het deskundigenrapport concludeert de bindend adviseur dat de zonwering aanvankelijk niet voldeed. De klacht is dan ook gegrond.
3. De ondernemer heeft herstelwerkzaamheden verricht.
4. Op grond van het nadere rapport kan niet worden geconcludeerd dat de geleverde, gemonteerde en herstelde zonwering niet voldoet. Dat van de zijde van de ondernemer uitlatingen zouden zijn gedaan op basis waarvan de consument andere, hogere verwachtingen van de zonwering mocht hebben, kan niet worden vastgesteld.
5. De ondernemer zal, gelet op het nadere rapport, wel worden opgedragen tot het kosteloos afstellen van de voorlijst over te gaan.
6. Gelet op randnummer 2 dient de ondernemer de door de consument betaalde kosten van behandeling te vergoeden, dat is een bedrag van € 250,-.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.

- De ondernemer wordt opgedragen de voorlijst af te stellen. Partijen hebben binnen 4 weken na heden contact met elkaar om hierover afspraken te maken. Zij werken allebei mee aan de totstandkoming en uitvoering van die afspraken.
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,- aan de consument wegens klachtgeld.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 24 oktober 2023,