

Klachtplicht wordt door consument geschonden, klacht ongegrond verklaard

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 onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 6 oktober 2025 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 betreft, kort weergegeven, de koop en montage van gordijnen.

Standpunt consument

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

“De klacht betreft de door [ondernemer] geleverde en op 30 september 2024 geïnstalleerde gordijnen. Direct na installatie constateerden cliënten dat beide gordijnen beschadigd waren. De schade werd direct gemeld aan de monteur en kort daarop aan de winkel. Desondanks heeft [ondernemer] herhaaldelijk geweigerd om de klacht serieus te behandelen, herstel of vervanging te bieden, of zelfs een inhoudelijke beoordeling van de schade te verrichten.

[Ondernemer] stelt dat de schade inherent zou zijn aan het product en dat de klacht te laat zou zijn ingediend, hetgeen onjuist is. Cliënten hebben tijdig en aantoonbaar melding gemaakt van de gebreken. Daarnaast doet [ondernemer] speculatieve en ongefundeerde aannames over mogelijke oorzaken zoals huisdieren, scherpe voorwerpen of onjuist gebruik. Deze verweren zijn nergens op gebaseerd, worden op geen enkele wijze onderbouwd, en dienen enkel ter afwijzing van verantwoordelijkheid.

[Ondernemer] gaat bovendien volledig voorbij aan de op de gordijnen van toepassing zijnde contractuele garantietermijn van twee jaar. Die verplicht haar tot kosteloos herstel of vervanging bij gebreken die zich binnen deze termijn voordoen. Van een dergelijke garantie mag worden verwacht dat deze onafhankelijk van interne klachtenprocedures wordt nageleefd.

Tot slot is sprake van een gebrekkige en klantonvriendelijke klachtenafhandeling, waarbij cliënten van het kastje naar de muur zijn gestuurd tussen winkel en klantenservice. Dit heeft geleid tot frustratie, vertraging en onnodige overlast. [Ondernemer] handelt hiermee in strijd met goed koopmansgebruik en de op haar rustende zorgplicht.”

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

“Cliënten wensen dat [ondernemer] haar wettelijke en contractuele verplichtingen nakomt en overgaat tot een kosteloze vervanging van beide beschadigde gordijnen. Indien vervanging niet mogelijk is, verlangen cliënten volledig herstel van de schade op een wijze die het product in nieuwstaat herstelt.

Daarnaast verzoeken cliënten dat de montagekosten niet opnieuw in rekening worden gebracht, aangezien de gebreken reeds bij eerste installatie aanwezig waren. Ook verwachten zij een correcte en respectvolle behandeling van hun klacht zonder verdere vertraging of afwijzing op onjuiste gronden.

Indien [ondernemer] niet tot tijdige en volledige nakoming overgaat, behouden cliënten zich het recht voor om via juridische weg ontbinding van de koopovereenkomst en schadevergoeding te vorderen, waaronder de reeds geleden schade, buitengerechtelijke kosten en wettelijke rente.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Op 30 september 2024 zijn de gordijnen bij u gemonteerd via onze montageservice. Tijdens deze afspraak is een plaatsingsrapport opgemaakt, voorzien van beeldmateriaal.

Dit rapport is door u ondertekend. De bijgevoegde overzichtsfoto's tonen het eindresultaat van de montage en geven geen zichtbare gebreken aan de gordijnen weer.

Op 14 februari 2025 heeft u ons schriftelijk geïnformeerd over klachten betreffende beschadigingen in de stof en het niet mooi vallen van de plooï. Deze klacht is op dat moment door ons in behandeling genomen, beoordeeld en meerdere malen afgewezen, met als reden dat deze niet tijdig bij ons is gemeld. U heeft aangegeven dat u reeds bij de oplevering melding heeft gemaakt van de gebreken. Helaas ontbreekt er objectieve en verifieerbare documentatie van deze melding. Er is geen schriftelijke bevestiging van de monteur, noch een melding geregistreerd in de winkel of bij onze klantenservice.

Volgens artikel 17.2 van de CBW-voorwaarden dienen zichtbare gebreken zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 dagen na montage schriftelijk aan ons gemeld te worden. In dit geval is niet aan deze voorwaarde voldaan. Ook na herhaalde verzoeken is er geen bewijs aangeleverd dat de melding eerder dan 14 februari 2025 is gedaan. Daarnaast constateren wij dat de verklaringen omtrent het moment waarop de schade is opgemerkt, onderling tegenstrijdig zijn. In eerdere communicatie gaf u aan dat de schade pas na levering zichtbaar werd. Nadat wij u erop hebben gewezen dat de klacht te laat is gemeld, gaf u aan dat de gebreken al bij oplevering waren opgemerkt.

Uit navraag bij onze winkel is gebleken dat er vóór uw schriftelijke melding van 14 februari 2025 geen contact met u is geweest over deze klacht.

Gelet op het bovenstaande hebben wij uw klacht zorgvuldig beoordeeld en zijn wij tot de conclusie gekomen dat deze niet voor verdere behandeling in aanmerking komt. De beoordeling is niet gebaseerd op de garantietermijn, maar op het feit dat de melding buiten de gestelde termijn is gedaan. Als de gemelde gebreken inderdaad tijdens de montage zijn ontstaan of zichtbaar waren, hadden deze direct na oplevering gemeld moeten worden.

Tot slot willen wij opmerken dat wij consequent binnen de geldende reactietermijn van 14 werkdagen hebben geantwoord. Desondanks heeft u meermaals aangegeven dat onze reacties niet snel genoeg zouden zijn, waarbij een termijn van één of twee dagen werd verwacht. Dit is niet in overeenstemming met de wettelijke en redelijke termijnen voor afhandeling van consumentenvragen en klachten."

Deskundigenrapport

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

"De deskundige heeft de gordijnen geïnspecteerd en constateert op meerdere plaatsen aanzienlijke beschadigingen aan de stof (zie ook de foto's). Op enkele plekken is het garen zelfs gebroken en zijn er gaten in de stof ontstaan. De oorzaak van deze schade is niet met zekerheid vast te stellen.

De consument geeft aan dat de schade direct na installatie aan de monteur is gemeld. Volgens de deskundige is het derhalve niet aannemelijk dat de schade ná de installatie door de monteur van de ondernemer is ontstaan. Er zijn ook geen openslaande ramen of deuren waartussen de gordijnen bekneld geraakt zouden kunnen zijn tijdens de installatie.

Daarnaast acht de deskundige het onwaarschijnlijk dat deze oneffenheden / beschadigingen van de stof al tijdens de productie aanwezig waren. In Nederlandse ateliers waar de gordijnen worden vervaardigd, vindt namelijk standaard een visuele eindcontrole plaats voordat de producten worden verpakt en verzonden.

Op basis van de bevindingen concludeert de deskundige dat de schade waarschijnlijk is ontstaan vóór het moment van montage."

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een gemengde overeenkomst, die zowel consumentkoop als aanneming van werk omvat.
2. De ondernemer voert onder meer aan dat de consument zijn klachtplicht heeft geschonden.

3. De algemene klachtplicht is vastgelegd in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Hierin is bepaald dat de schuldeiser geen beroep meer kan doen op een gebrek in de prestatie, indien hij niet binnen bewakende tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd. Voor consumentenkoop geldt op grond van artikel 7:23 lid 1 van het BW, voor zover hier van belang, dat de koper er geen beroep meer op kan doen dat hetgeen is afgeleverd niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien hij de verkoper daarvan niet binnen bewakende tijd nadat hij dit heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken, kennis heeft gegeven. Bij een consumentenkoop moet de kennisgeving binnen bewakende tijd na de ontdekking geschieden, waarbij een kennisgeving binnen een termijn van twee maanden na de ontdekking tijdig is. Op grond van artikel 17 lid 1 van de CBW-voorwaarden moeten klachten over de uitvoering van de overeenkomst volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Dit moet zo snel mogelijk, bij voorkeur schriftelijk en in ieder geval tijdig gebeuren.
4. De consument stelt dat hij de schade direct na de op 30 september 2024 verrichte montage heeft geconstateerd en bij de monteur heeft gemeld. De consument stelt dat hij de schade kort daarna ook in de winkel heeft gemeld. De ondernemer heeft dit betwist en heeft aangevoerd dat pas op 14 februari 2025 een klacht van de consument is ontvangen.
5. Uit het arrest van de Hoge Raad van 23 november 2007 (ECLI:NL:HR:2007:BB3733, overweging 4.8.4) volgt dat in een geval als hier aan de orde de koper moet stellen, en bij gemotiveerde betwisting bewijzen, dat en op welke wijze hij tijdig en op een voor de verkoper kenbare wijze heeft geklaagd.
6. De bindend adviseur constateert dat de consument op 30 september 2024 een opleverrapport 'voor akkoord' heeft ondertekend. Verder blijkt uit de stukken dat de consument op 14 februari 2025 bij de ondernemer heeft geklaagd over de gordijnen. De consument stelt weliswaar dat hij ook al veel eerder heeft geklaagd, maar hij heeft dit niet onderbouwd. Dit had, zo volgt uit de hiervoor weergegeven jurisprudentie, wel op zijn weg gelegen.
7. Nu de consument niet heeft onderbouwd dat hij al eerder heeft geklaagd, moet ervan worden uitgegaan dat hij pas op 14 februari 2025 heeft geklaagd. Uit de stellingen van de consument volgt verder dat hij op of kort na 30 september 2024 bekend raakte met het gestelde gebrek. Dit betekent dat hij pas 4,5 maand na het ontdekken van het gebrek heeft geklaagd. Dit is niet binnen bewakende tijd, zoals bedoeld in artikel 6:89 van het BW en artikel 7:23 lid 1 van het BW.
8. Dit betekent dat het verweer van de ondernemer dat de consument zijn klachtplicht heeft geschonden, slaagt. De consument kan daarom geen beroep meer doen op het gebrek in de prestatie of de non-conformiteit van het afgeleverde.
9. De klacht van de consument is ongegrond. Zijn eisen worden afgewezen.
10. Gelet op de uitkomst van de procedure blijven de kosten die de consument heeft gemaakt voor zijn rekening.
11. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eisen van de consument worden afgewezen.
- De kosten die de consument heeft gemaakt, blijven voor zijn rekening.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 december 2025,