BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Ondernemer levert pas tijdens procedure productinformatie aan waarmee consument in staat wordt gesteld om resterende gebreken aan rolgordijnen in eigen beheer te verhelpen, klacht gegrond verklaard

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. Op 30 maart 2026 heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige. Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 1 juni 2026, waaraan de bindend adviseur, de consument, de gemachtigde van de consument en namens de ondernemer [naam medewerker ondernemer] deelnamen. Na uitwisseling van de stukken, zowel voorafgaand aan de digitale hoorzitting als daarna, acht de bindend adviseur zich voldoende geïnformeerd om een beslissing te nemen in het geschil.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
Datum overeenkomst: 27 december 2021
Inhoud overeenkomst: Levering en installatie/montage van raambekleding (rolgordijnen en plooigordijnen
De levering vond plaats op 8 maart 2022.
De klacht is op 14/15 april 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument
Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De klacht gaat primair over de wijze van serviceverlening door ondernemer en het weigeren om na het verlopen van de garantieperiode (tegen betaling) reparaties te verrichten, dan wel een lijst met productonderdelen en leveranciers beschikbaar te stellen, zodat een ander bedrijf storingen aan de rolgordijnen kan verhelpen.

Standpunt ondernemer
Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De garantietermijn voor de geleverde raambekleding is verlopen. Niettemin wil de ondernemer meedenken voor een passende oplossing.

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

Op moment van bezoek door deskundige zijn er geen rolgordijnen met mankementen.

Overwegingen en beoordeling
In het inleidende klachtenformulier was de eis van de consument: *Indien het (adequaat) repareren van defecte rolgordijnen (incl. bediening) niet tot de serviceverlening door ondernemer behoort, is de wens om van ondernemer een overzicht te krijgen van alle leveranciers/fabrikanten en productnummers en -namen van alle onderdelen, zodat defecte motoren, afstandsbedieningen, e.d. door een terzake deskundige installateur kunnen worden gerepareerd. Daarbij hoort natuurlijk ook een contactpersoon, die bij onderneming kennis heeft van verkochte producten, zodat de installateur, wanneer dat nodig is, ondersteuning op afstand kan inroepen.*

Uit het digitale dossier blijkt dat het standpunt van hetgeen de consument van de ondernemer verlangt enkele malen een wijziging heeft ondergaan. Uit de hierboven weergegeven tekst blijkt dat in de aanvang ging om het verkrijgen van productinformatie rondom de geleverde rolgordijnen. Daarna werd de wens geuit dat ondernemer, desnoods tegen kostprijs, reparatiewerkzaamheden aan de rolgordijnen zou uitvoeren en ook is nog op tafel geweest dat ondernemer gehouden zou zijn de aankoopprijs van de rolgordijnen aan de consument terug te betalen.

De bindend adviseur zal beginnen om het wettelijk en contractueel kader te schetsen, waartoe consument en ondernemer onderling gehouden zijn, om daarna te toetsen waartoe de ondernemer nog jegens de consument gehouden is betreffende de werking van de rolgordijnen.

De overeenkomst die partijen met elkaar gesloten zijn is een koopovereenkomst. Op grond van een koopovereenkomst is de verkoper gehouden het gekochte product te leveren en is de koper gehouden de koopprijs te betalen. Dat betekent in beginsel dat, zodra het gekochte is geleverd en betaald, de koopovereenkomst is vervuld en uitgeput. Dat neemt niet weg dat er geen verplichtingen over en weer meer bestaan. Uit de wet vloeit namelijk voort dat een koper van een bepaalde product mag verwachten dat deze gedurende een zekere periode het gebruik en/of het genot van het gekochte zal hebben. De duur van deze periode is afhankelijk van hetgeen partijen over en weer daarvan mogen verwachten. Het zal duidelijk zijn dat dat deze periode langer is naarmate het gekochte nieuwer, duurzamer en kostbaarder is.

Het voorgaande is van toepassing indien partijen niet uitdrukkelijk of stilzwijgend andere afspraken hebben gemaakt. Dat is in de regel het geval indien op de koopovereenkomst algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard. Zolang deze (algemene) vooraarden niet onredelijk bezwarend zijn zetten deze voorwaarden de wettelijke bepalingen opzij.

Partijen zijn het erover eens dat op hun koopovereenkomst de algemene voorwaarden van de ondernemer van toepassing zijn, Deze voorwaarden houden (onder meer) in dat op de koopovereenkomst een garantietermijn van twee jaar van toepassing is. Binnen de termijn van twee jaar is de ondernemer gehouden fabricagefouten en andere gebreken aan het verkochte te herstellen. Impliciet vloeit hieruit voort dat de ondernemer na twee jaar daartoe niet meer gehouden is. Het kenmerk van een dergelijke contractuele bepaling is dat in bepaalde gevallen het overeenkomen van een bepaalde garantietermijn, zoals (in dit geval) een periode van twee jaar, in feite een beperking is van de aansprakelijkheid van de ondernemer, met name in het geval het een koop betreft van een product, waarvan men mag aannemen dat de technische levensduur langer is dan die periode. Een dergelijke beperking van de aansprakelijkheid van de verkoper is in de regel niet onredelijk bezwarend, omdat er ook voor de consumenten voordelen aan verbonden zijn. Doordat de verkoper na zekere periode niet meer gehouden is fabricagefouten te herstellen kan de verkoopprijs voor het betreffende product laag blijven.

Omdat partijen het erover eens zijn dat de verkoopvoorwaarden van de ondernemer van toepassing zijn gold in beginsel een garantietermijn van twee jaar na installatie. Partijen hebben in de procedure debat gevoerd over de vraag wanneer de periode van twee jaar is aangevangen, vanwege leverings- en installatieproblemen in de aanvangsfase. Maar wat daar ook van zij, voor de aanvang van de periode van twee jaar moet worden aangenomen dat de rolgordijnen medio 2022 waren afgeleverd en in werkende staat waren geïnstalleerd. Dat betekent tegelijkertijd dat de garantietermijn uiterlijk medio 2024 was verstreken en dat de ondernemer daarna jegens de consument geen verplichtingen meer had als gevolg van defecten aan de rolgordijnen. In dat licht kan ook buiten beschouwing blijven of binnen de garantietermijn al dan niet reparaties waren uitgevoerd, want ook in dat geval eindigen de garantieverplichtingen twee jaar na installatie. Het is dus niet zo, zoals de consument lijkt te hebben betoogd, dat in geval van reparatie onder de garantie (telkens) een nieuwe termijn van twee jaar begint te lopen. Dat vloeit niet voort uit de bewoording van de garantiebepaling, maar kan daar ook niet uit worden afgeleid. Want in dat geval zou er theoretisch gesproken nooit een eind aan de garantieverplichtingen kunnen komen en dat verhoudt zich niet de hiervoor genoemde achtergrond van de garantiebepalingen.

Eerder is aangehaald dat de standpunten en wensen van de consument lijken te zijn gewijzigd. Dat de ondernemer geen garantieverplichtingen meer heeft impliceert ook dat de consument geen ontbinding van de overeenkomst meer kan vorderen en daarmee ook niet terugbetaling van de koopsom.

Voor zover de consument heeft gesteld er recht op te hebben dat de ondernemer, na verloop van de garantietermijn, tegen betaling reparaties uitvoert, waarbij deze een beroep deed op de EU-Verordening ‘Right te Repair, oordeelt de bindend adviseur dat in Nederland de wetgeving, die uit deze Verordening voortvloeit pas in werking is getreden per 1 juli 2026 en alleen van toepassing is op overeenkomsten, die na die datum zijn gesloten. Op die Verordening en de daaruit voortvloeiende wetgeving kan de consument daarom geen beroep doen.

Het voorgaande betekent dat de vordering van de consument uiteindelijk beperkt is tot hetgeen de consument oorspronkelijk heeft gevorderd, namelijk ter beschikbaarstelling van relevante productinformatie en bekendmaking van de producten van productonderdelen, zodanig dat de consument met behulp daarvan ofwel zelf reparaties kan uitvoeren met rechtsreeks bij de producten gekochte onderdelen.

Uit de correspondentie van de gemachtigde van de consument blijkt dat de problemen met de rolgordijnen nog betreffen een motor met een rammelend geluid en problemen met de oplaadbaarheid van accu's (zie bericht van de gemachtigde van 27 januari 2026, 14:32 uur). Aan te nemen valt dat de accu´s standaard accu´s zijn die voor meerdere toepassingen worden gebruikt. Daarom mag worden aangenomen dat de consument in staat moet zijn de betreffende accu´s buiten de ondernemer om bij derde-leveranciers te verkrijgen. Voor wat betreft de motor is op 26 juni 2026 (onder meer) een Productsheet van de betreffende motor met de consument gedeeld, met daarbij tevens de identiteit van de producent van de betreffende motor, [naam externe partij]. te [plaatsnaam]. Met deze informatie moet de consument geacht worden, indien hij dat wenst, een vervangende motor of motoren te verkrijgen en deze door derden te laten installeren.

Met het voorgaande beschikt de consument over alle informatie en gegevens die hem in staat stellen de resterende gebreken met de rolgordijnen in eigen beheer te verhelpen. In het kader van deze procedure betekent dit dat de consument geen belang meer heeft bij toewijzen van zijn vorderingen. Deze zullen daarom worden afgewezen.

Het voorgaande neemt overigens niet weg dat de klacht van de consument wel gegrond zal worden verklaard. Het verzoek van de consument om toegang te krijgen tot de productgegevens was in de kern genomen geen onredelijk voorstel en het is pas tijdens deze procedure dat de ondernemer de betreffende gegevens aan de consument ter beschikking heeft gesteld. Vanaf 1 juli 2026 behoort een en ander hoe dan ook tot de verplichtingen van een verkoper, ook na de garantieperiode, maar de bindend adviseur is van oordeel dat in de aanloop naar deze wetswijziging de ondernemer met weinig inspanningen deze informatie ook zonder tussenkomst van de stichting aan de consument ter beschikking had moeten en ook kunnen stellen. Dat de klacht gegrond zal worden verklaard betekent dat de ondernemer de kosten van deze procedure aan de zijde van de consument moet vergoeden.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De bindend adviseur:

- verklaart de klacht van de consument gegrond;
- veroordeelt de ondernemer om de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten ad € 260,00 te vergoeden;
- veroordeelt de ondernemer in de behandelingskosten conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- wijst hetgeen de consument verder heeft gevorderd af.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 september 2026,

C.W.D. Bom,
Bindend adviseur