

Houten jalouzieën trekken krom: ontbinding

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]

Ondernemer: [ondernemer] gevestigd te [vestigingsplaats]

Gemachtigde consument: [gemachtigde]

Organisatie gemachtigde consument: [organisatie gemachtigde]

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.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige] op 21-02-2022.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 2 juni 2022, waaraan de bindend adviseur, de consument, zijn toenmalige gemachtigde mw. [gemachtigde] en de ondernemer deelnamen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 24-02-2020

Inhoud overeenkomst: leveren en leggen van een vloer en bamboe jalouzieën. De klacht betreft de jalouzieën.

De levering vond plaats in augustus 2020.

De klacht is in april 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: de jalouzieën trekken op bepaalde delen krom.

De consument eist: geheel vervangen van de jalouzieën of terugbetaling van het aankoopbedrag.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: de jalouzieën zouden kromtrekken wat echter alleen en nauwelijks zichtbaar is bij de kanteling van de jalouzieën in een bepaalde stand en vanaf een bepaalde plaats. Vanuit de fabrikant is aangegeven dat dit inherent is aan het product van houten jalouzieën, dat het een natuurproduct blijft en kan werken door luchtvochtigheid en temperatuurschommelingen. Er is aangeboden de kromme lamellen een voor een te laten repareren.

Geheel vervangen van de lamellen is volgens de fabrikant niet gewenst omdat het een natuurproduct betreft en weer kan optreden en terugbetaling van het aankoopbedrag is buiten proportie omdat de klant een verkeerde keuze heeft gemaakt om voor een natuurproduct te kiezen.

Tijdens de videoconferentie heeft de ondernemer daaraan nog het volgende toegevoegd: de ondernemer heeft nog niet eerder meegemaakt dat de jalouzieën kromtrekken. Er is reparatie aangeboden maar er is angst voor kleurverschil. Vervangen lijkt geen goed idee want het blijft een natuurproduct en de consument zou kritisch blijven kijken.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd: op de dag van het deskundigenbezoek was het zwaar bewolkt. De klachten zouden ernstiger zijn bij zonnig en warm weer. Dat de lamellen kromtrekken is niet ongebruikelijk en behoort tot de eigenschappen van houten jalouzieën. Een houtproduct kan altijd zekere werking hebben onder invloed van temperatuur en relatieve luchtvochtigheid. Herstel is niet mogelijk omdat het tot de product specifieke eigenschappen behoort.

Overwegingen en beoordeling

Tijdens het videogesprek bleek dat de consument bij aankoop niet is geïnformeerd over het mogelijke risico van het kromtrekken van de jalouzieën. Volgens de ondernemer zouden er wel houten lamellen zijn die niet kromtrekken, maar die zouden dikker en zwaarder zijn en er zou een ander prijskaartje aan hangen. De consument gaf aan dat dit zo niet is besproken en dat de prijs destijds niet doorslaggevend voor zijn keuze was.

Er is sprake van een consumentenkoop, waarbij het geleverde product op basis van art. 7:17 BW de eigenschappen moet bezitten die de consument op grond van de overeenkomst mag verwachten. Duidelijk is dat de kromgetrokken lamellen niet beantwoorden aan hetgeen de consument op basis van de overeenkomst had verwacht dan wel op basis van de informatie bij de aankoop van de ondernemer had mogen verwachten. De ondernemer had, voor zover het gebruikelijk zou zijn dat de lamellen krom kunnen trekken, de consument daarvoor moeten waarschuwen. Dit is niet gebeurd en de ondernemer zelf gaf aan het ook nog niet eerder te hebben meegemaakt dat dergelijke lamellen kromtrokken.

Aan de consument zou in eerste instantie herstel of vervanging toekomen. Herstel zou enerzijds het risico van kleurverschil meebrengen en vervanging zou mogelijk slechts een tijdelijk oplossing zijn, omdat de nieuwe lamellen ook weer krom zouden kunnen trekken.

De ondernemer heeft tijdens het videogesprek zelf ook aangegeven dat hij het geen goed idee vond om de lamellen geheel te vervangen, enerzijds omdat de kans bestaat dat ook de nieuwe kromtrekken omdat het een natuurproduct blijft en anderzijds omdat de consument kritisch zou blijven kijken. Feitelijk is herstel of vervanging dus niet mogelijk, waarna ontbinding op grond van art. 7:22 BW resteert.

Volledige vergoeding van het aankoopbedrag en teruggave van de lamellen is vervolgens besproken tijdens het videogesprek. De ondernemer gaf aan dat er een korting van € 816,50 was verstrekt op het gehele aankoopbedrag, zodat het terug te betalen bedrag dat betrekking heeft op de lamellen procentueel ook moet worden verminderd t.o.v. het op de factuurbedrag vermeld staande bedrag ad € 2.785. De totale korting bedroeg ca. 9%, zodat het bedrag van de lamellen minus de korting afgerond op € 2.534 komt.

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 klacht is gegrond.
- De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst. De ondernemer dient het bedrag ad € 3.534 aan de consument terug te betalen. Indien de ondernemer het geleverde daadwerkelijk wil terugnemen dient hij daartoe binnen vier weken na datum van dit bindend advies een afspraak maken met de consument.
- De ondernemer dient eveneens de door de consument aan de Stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument te betalen.
- Betaling van de verschuldigde bedragen dient plaats te vinden binnen 4 weken na datum van dit bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 augustus 2022,

mr. [bindend adviseur]
Bindend adviseur