

Verkeerde confectie gordijnen wordt niet tegengesproken

Partijen:

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door mevrouw mr. [gemachtigde] ([organisatie gemachtigde]).

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

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 30 juni 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 8 juli 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, de levering en montage van gordijnen.

Standpunt consument

De consument klaagt in de bij het inleidend formulier gevoegde brief van 18 februari 2022 met name over het volgende:

- Zij had aangegeven gordijnen met een wave te willen en ze had daar ook de rails op afgestemd. De geleverde gordijnen hebben echter slechts een enkele plooi, omdat een wave volgens de ondernemer niet mogelijk zou zijn bij deze gordijnen. Dit is bij de koop niet vermeld.
- De gordijnen waren te kort.

De ondernemer is haar verplichtingen niet volledig en correct nagekomen, ook niet na daartoe nogmaals in de gelegenheid te zijn gesteld. Zij is dan ook in verzuim.

De consument wenst primair - kort weergegeven - alsnog correcte nakoming binnen 30 dagen, op straffe van een dwangsom. Subsidiar beroept zij zich op ontbinding van de overeenkomst en meer subsidiar wenst zij een in redelijkheid te bepalen oplossing.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur begrijpt dat de ondernemer op 7 en 12 april 2022 aan de stichting te kennen heeft gegeven niet in het digitale geschillensysteem te kunnen komen. Op 13 april 2022 heeft (een medewerker van) de ondernemer aan de stichting kenbaar gemaakt dat inmiddels wel toegang tot het digitale geschillensysteem was verkregen. Desondanks heeft de ondernemer geen reactieformulier geüpload en ook anderszins is er geen verweer gevoerd in deze procedure. De bindend adviseur begrijpt uit het deskundigenrapport dat de ondernemer (in de persoon van de heer [medewerker] en de heer [medewerker]) wel aanwezig is geweest bij het onderzoek door de deskundige, maar daarmee is nog geen verweer gevoerd in de procedure. Dit betekent dat de stellingen van de consument als onweersproken hebben te gelden en dat de bindend adviseur uitgaat van de juistheid van die stellingen.
2. Uit het voorgaande volgt dat als vaststaand wordt aangenomen dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst en dat zij, ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld, geen althans onvoldoende herstel heeft gepleegd. De klacht is gegrond.
3. De bindend adviseur constateert dat de consument in reactie op het deskundigenrapport heeft voorgesteld dat zij in totaal de helft van het verschuldigde bedrag aan de ondernemer voldoet. Het totaal verschuldigde bedrag is € 7.500,00 en hiervan is € 1.000,00 reeds betaald

en de overige € 6.500,00 staat in depot, zodat van het depotbedrag nog € 2.750,00 aan de ondernemer wordt uitgekeerd, zo licht de consument haar voorstel toe.

4. De bindend adviseur zal, mede gelet op artikel 13 lid 1 en artikel 14 lid 2 van het Reglement Geschillenregeling Wonen, aansluiten bij dit meest recente voorstel van de consument. Gezien de uitkomst van de procedure is de ondernemer voorts nog een bedrag van € 250,00 aan de consument verschuldigd wegens de kosten van behandeling van dit geschil. Van het bedrag van € 6.500,00 dat in depot is gestort zal daarom € 2.500,00 (€ 2.750,00 - € 250,00) aan de ondernemer worden uitgekeerd en € 4.000,00 aan de consument. Partijen hebben dan over en weer geen verplichtingen meer.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- Van het bedrag dat in depot is gestort wordt € 2.500,00 aan de ondernemer uitgekeerd en € 4.000,00 aan de consument.
- Partijen hebben vervolgens over en weer geen verplichtingen meer.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 augustus 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur