

**Een consument meldt bij de woninginrichter een klacht over het verkleuren van gordijnen. Hij vraagt aan de stoffenleverancier om de stof en het maakloon te vergoeden. Vervolgens belt de leverancier naar de gordijnadvieslijn met de vraag of dit terecht is of niet.**

**Geen garantie**

Een klacht over het verkleuren van gordijnen wordt normaal gesproken uitgesloten van garantie. Dat komt omdat verkleuren al begint vanaf dag één. De mate van verkleuring is weer en zonlicht afhankelijk en daar zijn geen vaste normen voor. Vandaar dat een klacht over verkleuring in principe altijd wordt afgewezen als garantieclaim.

De stoffenleverancier gaf aan dat ze de stof in dit geval wel wil vergoeden, maar zich niet aansprakelijk gesteld voelt voor het maakloon.

**Leveringsvoorwaarden**

Los van het feit dat het eigenlijk geen garantie geval betreft horen in de leveringsvoorwaarden van de leverancier alle afspraken te staan hoe er omgegaan wordt met vergoedingen van stoffen en verdere aansprakelijkheden. Dat is een afspraak tussen detaillist en leverancier. Als in de leveringsvoorwaarden staat dat ook de gevolgschade verhaald kan worden dan zal de leverancier daar bij een garantie geval ook mee in moeten stemmen. Echter wordt de gevolgschade meestal uitgesloten van vergoeding.

**De woninginrichter verkoopt gordijnen, de leverancier stof**

De detaillist is als leverancier van het complete product aansprakelijk voor het geheel. Hij heeft niet alleen stof verkocht, maar ook de confectie. Omdat de confectie pas door de detaillist is toegevoegd is hij alleen hiervoor verantwoordelijk. De detaillist verkoopt gordijnen, de stoffenleverancier verkoopt stof. Daar zit een groot verschil in. In hoeverre een leverancier meegaat in een extra vergoeding ligt meestal meer aan de samenwerkingsvorm en de grootte van de afname die je bij de leverancier doet. Met andere woorden ben je een grote klant dan zal de leverancier eerder geneigd zijn een deel of gehele vergoeding van de gevolgschade bij te dragen.

**Advies**

Hoewel de consument geen recht heeft op vergoeding is het toch raadzaam om de klacht niet terstond af te wijzen. Maak de consument duidelijk dat dit niet onder garantie valt, maar dat u er alles aan doet om iets aan vergoeding voor de klant te regelen. In dit geval draagt de leverancier de stof al bij. Zelfs als de leverancier de stof niet vergoed is het raadzaam om te bekijken hoe je de klant kunt behouden. Terechte klacht of niet, je kunt altijd een korting aanbieden voor de verkoop van een volgend product uit je winkel.

Gordijnadvies.nl

René Manders

Mail: [vraag@gordijnadvies.nl](mailto:vraag@gordijnadvies.nl)

Facebook: [www.facebook.com/gordijnadvies](http://www.facebook.com/gordijnadvies)

Twitter: [@gordijnadvies](https://twitter.com/gordijnadvies)

