

Zeer lange herstelperiode stoffeefouten zitmeubelen leidt tot ontbinding i.p.v. nogmaals herstel

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats],

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 te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 26 maart 2021.

Inhoud overeenkomst: Aankoop bank en twee fauteuils, totaalprijs € 4.500,--.

De levering vond plaats op 25 juni 2021.

De oorspronkelijke klacht is op 1 juli 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Bank en twee fauteuils aankoop 26-3-2021/levering 25-6-2021. Bank 5 klachten en 1 fauteuil 2 klachten. Na 3 maanden reparatie klachten deels opgelost, deels niet opgelost en klachten na reparatie ontstaan. Nu voorstel tot opnieuw beoordelen/ophalen. De consument heeft geen vertrouwen meer en eist ontbinding van de koop.

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer luidt als volgt.

'De fauteuils komen van een andere fabrikant dan de bank.

De fauteuils zijn bij de fabrikant geweest voor herstel en retour bezorgd bij de consument. Helaas heeft het herstel en transport langer geduurd dan normaal. Daar de consument later weer een klacht heeft gemeld, hebben wij de fabrikant verzocht om vermeende klacht bij de consument thuis te verhelpen. De fabrikant heeft getracht een afspraak met de consument te maken om vermeende klacht bij de klant thuis te verhelpen. Helaas staat de consument niet open om mee te werken volgens de fabrikant.

De bank is retour fabriek geweest en heeft de consument deze 5 weken moeten missen en geen 3 maanden zoals door consument gemeld. De vermeende klachten zijn door de fabrikant opgelost en heeft Lederland de bank weer retour bezorgd. De consument ziet bepaalde punten als klacht welke de fabrikant niet als klacht erkent. Lederland heeft vermeende klachten nogmaals gemeld bij de fabrikant en hiervoor alsnog een oplossing gevraagd. De fabrikant heeft aangegeven om de bank nogmaals op te halen om de vermeende klachten te herzien en op te lossen.

(...)

Er is geen gegronde reden tot ontbinden van de aankoop, daar beide fabrikanten meewerken aan een oplossing van vermeende klachten.'

Reactie consument

De consument heeft op het standpunt van de ondernemer gereageerd en daarbij onder meer naar voren gebracht dat voorafgaande aan het ophalen voor de bank en fauteuil in juli 2021 een herstelbedrijf langs is geweest. Dit heeft beide beoordeeld en de bank open gehad en geprobeerd te repareren. Dit lukte niet, waarvan rapport opgemaakt is. De fauteuil is op 23 augustus 2021 en de bank op 7 september 2021 opgehaald. Beide zijn op 10 december 2021 weer afgeleverd. De fauteuil is bijna 16 weken weggeweest en de bank bijna 14 weken. Van de gemelde klachten was een deel opgelost (de kraak, de band voorzijde en scheve armleuning), maar de scheve stiknaad van de rechter rugleuning en onder coullance gebrachte lagere poten waren niet opgelost. Bovendien waren na het herstel aan beide zijkanten van de bank grote plooiën ontstaan die daar eerst niet zaten. De eerste reactie van Lederland was dat de scheve stiknaad bij de rugleuning niet hersteld kon worden en deze door gebruik was ontstaan en dus door de leverancier niet erkend werd. De reactie van de

consument was dat de klacht binnen een maand gemeld was en dit dus niet door gebruik was ontstaan. Pas daarna werd aangeboden om de bank wederom op te halen. De leverancier meldde tevens dat de poten wel omgeruild zijn. Foto's van ons wezen erop dat het niet zo was. Hierop zijn excuses door de leverancier aangeboden.

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling producten en of dienst van de klachten

De meubelen zijn uit een midden tot hoog segment in de markt. Gebruiker mag er in dit segment vanuit gaan dat de stoffeerkwaliteit optimaal is. Na eerdere klachten van de consument over de kwaliteit van het stoffeerwerk heeft de ondernemer de meubelen opgehaald en na herstel (verbetering) deze weer geroutineerd. Deskundige stelt vast dat het herstel niet heeft geleid tot een resultaat dat de consument hier hadden kunnen verwachten. Het herstel is op een wijze uitgevoerd waarmee een aantal zaken/klachten niet zijn verholpen. Onderstaand per onderdeel het vakinhoudelijk oordeel van deskundige:

De bank:

a) Plooien in leder in de zijkanten van de ruggen.

In de zijkanten aan de linker- en aan de rechterkant van de rugleuning zijn niet te verwachten plooien in de stoffermethode ontstaan. Deze plooien zijn in dit type meubelen een niet te verwachten effect.

b) Ruimte in de rechterzitting ter plekke van de aansluiting van de armlleuning.

Het rechte-zitkussen is niet zoals het linker-zitkussen strak tegen de romp aansluitend aangebracht. Tussen het zitkussen en de armlleuning is een niet te verwachten kier ontstaan.

c) De rechterarm staat schuin naar rechts.

De rechterarm is in de romp wel haaks op de zitting geplaatst. Het effect van schuin staan van deze arm, ontstaat doordat het leder min of meer schuin op deze arm is aangebracht. Ondanks dat dit (optische effect), het schuin lijken te staan van de arm, is het opvallend en een niet te verwachten effect.

d) De boven-naad van het rugkussen links loopt scheef naar het midden van de bank af.

De opstaande kant (horizontaal aan de bovenzijde geplaatst) in het linker-rugkussen verloopt opvallend scheef van links naar het midden van de bank. De bekleding is hier niet zodanig vastgeniet op de romp dat de bekleding (het leder) het rug kussen als het ware schuin naar beneden trekt. Dit veroorzaakt een opvallend schuin lopend effect aan de bovenrand. Dit is een opvallend storend en niet te verwachten effect.

e) Er zitten plooien in de ruggen bij de aansluiting met de armlleuning.

De trekplooien in het leder op de rug is een niet te voorkomen effect. Door de ronde en bolle vorm van de zachte vulling in de romp op deze plek kan (en zal er meestal) een vorm van lichte plooivorming in het leder ontstaan. Deze plooivorming is inherent aan de constructie en opbouw van de bank.

f) De midden-naad in de rug loopt niet strak door met de midden-naad in de zitting.

De midden-naden in de rug en zitting lopen zo goed als dat kan door. Het door de consument aangewezen ongelijk/niet recht tegen elkaar doorlopen, is zeer minimaal aanwezig en gebruikelijk bij dit type van bekleden. Het is de te verwachten uitvoering.

De fauteuil:

g) Er zitten bobbel onder het leder aan de buitenzijde van de armlleuning.

Tijdens het eerder uitgevoerd herstel is de wattenlaag aan de buitenzijden van de armen van de fauteuil beschadigd en/of opgekruld. Er doen zich daardoor kleine maar opvallende opgehoopte propjes voor die opvallend doortekenen in het meubelleder. Dit is een niet te verwachten effect in op deze wijze opgebouwde zitmeubelen.'

Volgens de deskundige is herstel technisch mogelijk. Hij heeft daarbij het volgende opgemerkt:

'Alle punten die genoemd zijn onder klacht a, b, c, d, en g dienen opnieuw te worden uitgevoerd. Het vastzetten van het leder aan de romp dient op een vakinhoudelijk wijze te geschieden, zo dat er geen optisch scheve naden en beeldvorming meer aanwezig is.

(...)

De herstellkosten bestaan in hoofdzaak uit alleen arbeid.

(gespecificeerd en naar inschatting):

Arbeid herstel (circa) 8 manuur à € 52,50 p/u = € 420,00'

De deskundige heeft daarbij nog het volgende geschreven:

'Hoofdzakelijk zijn klachten ontstaan door onvakkundig herstelwerk. Het herstelwerk is onvoldoende uitgevoerd.

Herstelwerk aan nieuwe meubelen dient op een wijze te geschieden dat de meubelen bij aflevering na herstel er als nieuw en niet hersteld uitzien zo dat te verwachten is van nieuw geleverde meubelen. Dat is in deze zaak niet het geval.

Herstel is hier nog wel goed mogelijk. Daarbij kan en mag de consument ervanuit gaan dat niet zichtbaar is dat er überhaupt herstel heeft plaatsgevonden.'

Overwegingen en beoordeling

1. Vooropgesteld wordt dat op grond van artikel 15 lid 1 van de CBW-erkend voorwaarden een geleverd product die eigenschappen moet bezitten die de consument op grond van de overeenkomst mag verwachten. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie, respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering. De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting als bedoeld in artikel 7:21 lid 3 BW. Uit het laatstgenoemde artikel blijkt dat de verkoper verplicht is om mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper zijn verplichtingen uit het eerste lid van artikel 7:21 BW (aflevering, herstel of vervanging) na te komen. Hieruit volgt dat een consument gerechtigd is de overeenkomst te ontbinden indien de verkoper niet binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper heeft kunnen herstellen of vervanging heeft aangeboden (dit mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik daarvan).

2. Voorts wordt vastgesteld dat hier sprake is van een consumentenkoop en dat uit het oordeel van de deskundige volgt dat thans geen sprake is van een situatie waarin gezegd kan worden dat het geleverde de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Het oordeel van de deskundige is begrijpelijk en navolgbaar en de bindend adviseur zal daar verder van uit gaan. Dit temeer omdat de ondernemer verder niet meer gereageerd heeft op de deskundigenrapportage en de bevindingen van de deskundige niet betwist heeft. De ondernemer heeft evenmin gereageerd op de reactie van de consument op het standpunt van de ondernemer zodat de stellingen van de consument wat betreft de gang van zaken verder ook als vaststaand dient te worden aangenomen.

3. De deskundige heeft geoordeeld dat herstel technisch mogelijk is. Naar het oordeel van de bindend adviseur kan in dit geval evenwel van de consument in redelijkheid niet gevegd worden nog langer te moeten wachten op herstel door de ondernemer. De bindend adviseur overweegt daartoe dat de consument niet alleen reeds lang heeft moeten wachten op de eerste poging tot herstel (waarbij hij ruim drie maanden de meubelen heeft moeten missen, nadat een poging tot herstel ter plaatse eerder mislukt was) maar daarbij ook geen vertrouwen meer hoeft te hebben in een goede afloop. Doorslaggevend is daarbij naar het oordeel van de bindend adviseur dat uit de bevindingen van de deskundige volgt dat er sprake is geweest van onvakkundig herstelwerk waardoor de consument zich mag afvragen of de desbetreffende fabrikanten in staat zullen zijn om een en ander een volgende keer wel goed te herstellen. De bindend adviseur overweegt tenslotte nog dat het hier om zaken gaat die elementair zijn bij de inrichting van een woning waardoor het opnieuw ophalen van de meubelen (althans de bank) gezien moet worden als 'ernstige overlast', zeker als het weer zolang zou gaan duren voordat de bank weer terug zou komen.

4. Van een aanbod tot vervanging is geen sprake. De ondernemer heeft slechts naar voren gebracht dat de fabrikanten zouden willen meewerken aan een oplossing van de vermeende klachten. Uit het voorgaande volgt dat van de consument niet verwacht kan worden dat hij daar nog medewerking aan verleent. Het beroep op ontbinding is gerechtvaardigd.

5. 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 van de koopsom van € 4.500,- aan de consument terug te betalen. Indien de ondernemer het geleverde wil terugnemen dient hij daartoe binnen vier weken na datum van dit bindend advies een afspraak te maken met de consument. Na deze termijn hoeft de consument het geleverde niet langer onder zich te houden;

- De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument;

- Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 juli 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur