

Wijkt kleur geleverd leren bankstel te sterk af van staal showroom?

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats], vertegenwoordigd door [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 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: 23 september 2020

De inhoud van de overeenkomst betreft koop en levering van een eettafel, zes eetstoelen en tweemaal een 2 ½-zits bankstel in rundleder (twee banken met blinde rompen en vast gestoffeerde zit- en rugkussens).

De levering heeft plaatsgevonden.

De klacht is op 10 december 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt, van de (gemachtigde van de) consument als volgt:

Cliënt heeft op 23 september 2020 een overeenkomst met wederpartij gesloten met betrekking tot het koop en levering van een eettafel, zes eetstoelen en tweemaal een 2 ½ zits bankstel in leder. Het bankstel is gekozen naar aanleiding van het model dat in de showroom stond. Bij aflevering constateerde cliënt dat het bankstel afwijkt van hetgeen door hem is aangeschaft. Cliënt was op de hoogte van het feit dat er sprake is van een natuurproduct en dat enige kleurafwijking onvermijdelijk is. Echter, is cliënt van mening dat er in geval van cliënt geen sprake van enige kleurafwijking maar een extreme afwijking. Het afgeleverde bankstel is op geen enkele wijze vergelijkbaar met hetgeen in de showroom. Client heeft zijn klacht bij wederpartij geuit voor wat betreft het kleurverschil en tevens het gebrek aan de rechterkussens van zijn tweezitter. Helaas zijn partijen er niet samen uit gekomen. De consument eist, als gewenste oplossing, de vervanging van het bankstel of anders ontbinding.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Voor wat betreft het vermeende kleur- en structuurverschil in leer tussen staal en geleverde bank merkt de ondernemer op dat klant heeft gekozen voor een natuurlijk leer (Africa) hetgeen een hoogstaand kwaliteitsproduct is. Africa leder is een ledersoort met een stoere uitstraling en een dikte van 1,3 - 1,5 mm. De herkomst van de huiden is Europa en Noord-Italië. Africa leder is chroomgeloid met een plantaardige nalooiing. Door een speciale mix van wax en olie krijgt het zijn stoere "softlook" en voelt het tevens prettig aan. Africa leder ziet er stoer uit met zijn natuurlijke netebeten, hoornsteken, genezen krassen en kleurschakeringen. Zoals de klant aangeeft waren zij op de hoogte van de mogelijke kleurverschillen, maar vinden zij dit te veel afwijken. Dat is natuurlijk heel persoonlijk, maar niet te beïnvloeden bij een leer dat een natuurlijke uitstraling moet behouden. Bij zwaar (met verf) afdgedekt leer zijn allerlei natuurlijke kenmerken gemaskeerd, maar nu niet. Wij zijn dan ook van mening dat de klant onterecht reclameert dat het leer niet de juiste kleur heeft en vinden ook niet dat dit een reden kan zijn om een nieuw bankstel geleverd te krijgen (want dan weet je nog steeds niet wat er geleverd wordt) of de koop te ontbinden. De andere klacht waar de meubelmaker namens de fabriek al bij is geweest willen wij alsnog op onze kosten laten verhelpen zoals reeds eerder aangeboden is

De andere melding (hoogteverschil) kan niet meegenomen worden omdat er reeds een meubelmaker ter plaatse is geweest om dit op te lossen, maar dit niet mocht uitvoeren omdat de klant begreep dat hij dan ook akkoord zou gaan met de andere melding.

Deskundigenrapportage

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

De datum van het bezoek was op 14-10-2021. Plaats van bezoek was bij de consument thuis. De consument was aanwezig, de ondernemer, hoewel uitgenodigd, niet.

De deskundige heeft ter plekke bij de consument thuis de kleur en structuur van het rundleder vergeleken tussen een opgestuurd staal van de ondernemer aan de klant met het leder op de bank. De deskundige heeft drie (3) stukjes leder uit de bank genomen en ter vergelijking met een door de ondernemer opgestuurd sample leder naar deskundige meegenomen naar huis. De deskundige concludeert dat de kleur en structuur van beide samples, welke op zijn gestuurd door de ondernemer dezelfde kleur en structuur en uitstraling hebben. Volgens partijen is het staal het leidende sample voor de juiste kleur en structuur waarmee de banken bekleed en geleverd moeten zijn. De deskundige heeft ter plekke de rugkussens geïnspecteerd op ongelijk staan ten opzichte van elkaar.

Vakinhoudelijk oordeel kleur en uitstraling meubelleder: Bij vergelijking van het door ondernemer opgestuurde ledersamples naar consument en deskundige met het leder waarmee de banken zijn bekleed stelt deskundige vast dat de kleur en structuur van het geleverde leder significant afwijkt van de twee door de ondernemer ter vergelijking aangeboden ledersamples. De structuur en kleur van het geleverde leder is gemêleerd bruin met lichte stippen en vlekken terwijl de samples een uniek bruin hebben. Ook is er zeer opvallend verschil in glansgraad. Het geleverde leder heeft een glimmende glans terwijl de samples mat zijn. De deskundige heeft zowel het geleverde leder als de samples met een Flexa kleurenmeter RM130 lichtmeter opgemeten. Daarbij heeft hij vastgesteld dat het geleverde leder de ACC-notificatie heeft C0.10.20#19 en de samples de ACC-notificatie hebben van C4.05.20#30 De eerste letter met cijfer in deze notificaties geeft de tint aan. De tint van het geleverde leder is te benoemen als bruin richting roodpaars en de samples zijn te benoemen als bruin richting rozegeel. De kleurintensiteit (de tweede twee cijfers geven de kleurintensiteit aan. Het geleverde leder heeft een kleurintensiteit van 10 en de stalen hebben een intensiteit van 05. Deze intensiteit is bij het geleverde leder meer dan bij de samples. De hoeveelheid wit in de kleur (de laatste twee cijfers) is bij de geleverde banken minder dan bij de stalen (een lager getal). De deskundige heeft ook vastgesteld dat op het, aan de consument verstuurd, sample een sticker is aangebracht met de tekst "Enig kleurverschil t.o.v. staal is onvermijdelijk!". Deze tekst is een niet veel gebruikte term om aan te geven dat "gering kleurverschil mogelijk is". Deze laatste tekst is veelal te lezen op samples van geleverde meubelbekleding. De term 'Africa-leder' is een in de branche weinig voorkomende (vak)term. Het is hier een marketingaanduiding voor het feit dat het leder wat grof kan zijn en dat er fouten in voor kunnen komen. Het zegt niets over de mogelijkheid dat de kleur én uitstraling op de wijze mogen en kunnen verschillen zoals dat door deskundige hier is vastgesteld. Deskundige geeft aan dat vooral de structuur en afwerking van het leder ervoor zorgt dat het leder op de bank een opvallend verschil vertoont met het leder van de samples. Het verschil in uitstraling is dusdanig dat er gesproken kan worden van een niet te verwachten afwijking tussen het staal waarop is uitgezocht en wat ter vergelijking door de ondernemer aan deskundige is aangeboden met de geleverde ledere bekleding. Deskundige heeft de bank waarop deze bank is uitgezocht in deze kleur en bekleding niet onderzocht in de showroom bij de ondernemer. Omdat de ondernemer hem heeft aangeboden om een sample van het toegepaste leder aan hem op te sturen heeft hij daarmee en daarop zijn deskundigenoordeel mede gebaseerd.

De enige manier om e.e.a. op te lossen is het vervangen van de bekleding van de bank in een kleur en uitstraling die past bij de getoonde samples.

Herstellkosten voor het opnieuw plaatsen van de rugkussens + circa 4 uur arbeid a € 50,- = € 200,00.
Herstellkosten voor het in de juiste kleur en uitstraling met nieuw rundleder opnieuw bekleden van de twee banken is om en nabij: Meubelleder € 2500,00 plus arbeid sloop- en stoffeerkosten: 15 uur a € 50,00 = € 750,00. Totaal € 3250,00.

Vakinhoudelijk oordeel plaatsing van de rugkussens in beide banken: In beide banken zijn de rugkussens niet gelijk (op dezelfde hoogte) in de bank aangebracht. In één bank staat het rechter rugkussen circa 2.5 cm hoger dan het ernaast geplaatste linker kussen En in de andere bank staat het rechter rugkussen circa 1.5 cm hoger dan het ernaast geplaatste linker kussen. Dit is beide gevallen een niet te verwachten ongelijkheid. Algemeen gesproken kunnen twee naast elkaar gelegen rugkussens minimaal qua hoogte met elkaar verschillen. In deze situatie is het verschil opvallend aanwezig en niet te verwachten.

De rugkussens kunnen opnieuw worden aangebracht op een gelijke hoogte ten opzicht van elkaar. Hierbij dienen de te hoog geplaatste rugkussens eerst volledig los te worden gehaald van de romp en vervolgens op gelijke hoogte opnieuw te worden gemonteerd (aangebracht).

Reacties op de rapportage van de deskundige.

De ondernemer heeft, evenals de consument, gereageerd op de bevindingen van de deskundige.

De ondernemer, bij monde van [vertegenwoordiger ondernemer], meldt dat hij, naar aanleiding van het deskundigenrapport, bij de mening blijft, na overleg met de leverancier, dat het geleverde bankstel voldoet aan de eigenschappen van Africa-leer.

Africa leer is een semi-aniline leersoort die in een verfbad door en door wordt geverfd en voorzien wordt van een lichte finish. Daarna wordt het leer met de hand opgeschuurd waardoor het gewenste wolkeffect ontstaat. Door het handmatig schuren ontstaan kleurverschillen en –nuances waardoor het materiaal diepte krijgt en gaat leven. Dit is het kenmerkende aspect van Africa-leer. Het is niet eenduidig qua kleur en structuur maar heeft diepte en leeft. Omdat het leer niet voorzien wordt van een verflaag maar in een kleurbad door en door wordt geverfd zijn ook alle natuurlijke kenmerken van de huid, zoals tekenbeten, krassen, groeistrepen en littekens zichtbaar. Daarnaast spreekt de natuur: elke huid is anders en uniek. Hierdoor zullen er al verschillen aanwezig zijn in 1 huid. Wij willen dan ook graag een complete leerhuid aan de deskundige en de consument (evt. tijdens de zitting) laten zien waarbij de deskundige met zijn Flexa kleurenmeter kan zien dat deze verschillen onvermijdelijk zijn dit type leer.

Zoals reeds eerder aangegeven en ook aangeboden is aan de consument kan de meubelmaker ter plaatse de rugkussens dusdanig aanpassen dat de rugkussens op de juiste wijze in de bank gestoffeerd zitten.

De bindend adviseur heeft de deskundige in de gelegenheid gesteld een reactie te geven op het commentaar van de ondernemer. Onder andere is door de deskundige het volgende opgemerkt. "Door mij als deskundige wordt niet in twijfel getrokken of de samples van hetzelfde type leer zijn als hetgeen op de banken is verwerkt. Ik heb als deskundige vastgesteld dat het verschil in kleur, uitstraling en textuur tussen het geleverde leder en de samples, waarop is uitgezocht, opvallend aanwezig is.

Als deskundige stel ik vast dat wel hetzelfde type leder is geleverd dat is uitgezocht, maar dat het geleverde leder op de banken opvallend afwijkt in kleur en textuur dan waarop is uitgezocht en die ik als deskundige ter plekke heb gezien.

In de rapportage geef ik aan dat het niet om de eigenschappen van het leder gaat maar om het verschil in uitstraling in kleur en textuur tussen het toegepaste leder en de beide samples. Dat er door afwerking in het leder in een delen van dezelfde huid min of meer onderlinge verschillen ontstaan op verschillende plekken in de huid, is hier niet de klacht die consumenten hebben geuit. De klacht handelt in hoofdzaak om de andere uitstraling in kleur en textuur.

Het onderzoek en vergelijking met een andere huid bij de ondernemer voegt mijns inziens niets toe aan het eerder door mij gedane onderzoek ter plekke. De vergelijking is door mij als deskundige gemaakt aan de hand van twee samples die door de ondernemer aan de consument en aan mij ter hand zijn gesteld voordat ik het onderzoek heb gedaan. Ik heb deze twee samples vergeleken met het toegepaste leder op de banken. Dat elke huid er op zijn eigen wijze uit ziet is mij bekend."

Overwegingen en beoordeling

Het gaat hier om een consumentenkoop. De afgeleverde zaak moeten volgens artikel 7:17 BW aan de overeenkomst beantwoorden. Dat doet zij volgens de deskundige niet.

1. De rugkussens

In beide banken zijn de rugkussens niet gelijk (op dezelfde hoogte) in de bank aangebracht. In één bank staat het rechter rugkussen circa 2.5 cm hoger dan het ernaast geplaatste linker kussen. En in de andere bank staat het rechter rugkussen circa 1.5 cm hoger dan het ernaast geplaatste linker kussen. Dit is beide gevallen een niet te verwachten ongelijkheid. De rugkussens kunnen opnieuw worden aangebracht op een gelijke hoogte ten opzichte van elkaar. Hierbij dienen de te hoog geplaatste rugkussens eerst volledig los te worden gehaald van de romp en vervolgens op gelijke hoogte opnieuw te worden gemonteerd (aangebracht).

2. De structuur en afwerking van het leder

De deskundige geeft aan dat vooral de structuur en afwerking van het leder ervoor zorgt dat het leder op de bank een opvallend verschil vertoont met het leder van de samples. Het verschil in uitstraling is dusdanig dat er gesproken kan worden van een niet te verwachten afwijking tussen het staal waarop is uitgezocht en wat ter vergelijking door de ondernemer aan deskundige is aangeboden met de geleverde lederen bekleding.

Ingevolge artikel 7: 21 lid 1 BW kan de consument eisen dat de afgeleverde zaak wordt hersteld mits de verkoper hieraan redelijkerwijs kan voldoen. Van het laatste is voldoende gebleken nu de ondernemer zich er niet tegen verzet dat herstel mogelijk is zoals door de deskundige voorgesteld, namelijk het vervangen van de bekleding van de bank in een kleur een uitstraling die past bij de getoonde samples. De door de ondernemer naar voren gebrachte bezwaren tegen de rapportage van

de deskundige zijn òf niet ter zake dienend òf onvoldoende overtuigend om de bevindingen van de deskundige opzij te zetten. Verder is de bindend adviseur niet van oordeel dat in afwijking van lid 1 van artikel 21 van Boek 7 van het BW herstel of vervanging van de afgeleverde zaak niet plaats zou kunnen vinden, omdat herstel onmogelijk is of van de verkoper niet gevergd kan worden.

Ingevolge artikel 7: 21 lid 6 BW is de koper bevoegd het herstel door een derde te doen plaatsvinden als de verkoper niet binnen een redelijke tijd aan zijn verplichtingen tot herstel heeft voldaan. Bijgevolg zal de bindend adviseur in de beslissing ook opnemen een voorziening voor het geval de ondernemer zijn herstelverplichting niet nakomt. Uitgegaan wordt van herstelkosten

1. voor het opnieuw plaatsen van de rugkussens + circa 4 uur arbeid a € 50,- = € 200,00.
2. herstelkosten voor het in de juiste kleur en uitstraling met nieuw rundleder opnieuw bekleden van de twee banken is om en nabij : Meubelleder € 2500,00 plus arbeid sloop- en stoffeerkosten: 15 uur a € 50,00 = € 750,00. Totaal € 3250,00.

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 ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit:

1. De rugkussens worden opnieuw aangebracht op een gelijke hoogte ten opzicht van elkaar. Hierbij dienen de te hoog geplaatste rugkussens eerst volledig los te worden gehaald van de romp en vervolgens op gelijke hoogte opnieuw te worden gemonteerd (aangebracht).
2. het vervangen van de bekleding van de bank in een kleur en uitstraling die past bij de getoonde sampels.

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 3.250,00

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,00 aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 maart 2022,

mr. [bindend adviseur]
Bindend adviseur