

Nogmaals klacht na schikking en herkeuze zitmeubelen: ontbinding

Partijen:

Consument: mevrouw [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.

Er heeft op 6 mei 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 8 mei 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

De bindend adviseur heeft schriftelijk vragen aan partijen gesteld.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een bankstel en een fauteuil.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“Wij hebben na tussenkomst van de geschillencommissie een ander bankstel moeten uitzoeken omdat het eerste de 3-zitter het middelste gedeelte doorzakte.

Toen ook al veel problemen gehad omdat [ondernemer] die niet naar behoren wilde oplossen.

Nu hebben we een 2,5- + 2-zitter en hoge fauteuil uitgezocht, bij Dhr. [medewerker ondernemer] welke ook aanwezig was met geschillencommissie.

Meteen bij levering zagen we al dat de fauteuil scheel was de armlegger ongelijke hoogte hadden en het rugkussen schuin in de fauteuil is genaaid.

[Ondernemer] wil wederom niets doen aan deze klacht.”

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Gezien de vele problemen die er al geweest zijn willen we geheel van de koop af en het geld terug plus de onkostenvergoeding van de gemaakte kosten.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als verweer aangevoerd dat de consument bij de aankoop nadrukkelijk is gewezen op het schuin aflopen van de fauteuil. De consument heeft desondanks gekozen voor deze set, aldus de ondernemer.

Deskundigenrapport

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

“In eerste instantie lijkt de stoffering van het voorze kussen in de rug schuin gestoffeerd aangebracht. Uit meetmomenten is gebleken dat dit niet waar is. De stukken stof zijn goed vervaardigd en doet geen afbreuk aan de fauteuil. Na metingen van de romp blijkt dat de romp scheef gemaakt.

Eventuele toelichting: de romphoogte is gezien vanaf de achterzijde links 89,5 en 90,7cm aan de rechterzijde.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 6 mei 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen).

De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. De bindend adviseur heeft aan de ondernemer schriftelijk de vraag voorgelegd of hij kan onderbouwen of met bewijs kan staven dat de heer [medewerker ondernemer] de consument al bij de aankoop heeft gewezen op het schuin aflopen van de fauteuil.
3. In reactie hierop heeft de ondernemer bij monde van de heer [medewerker ondernemer] onder meer het volgende naar voren gebracht:

“Ten tijde van het winkelbezoek heb ik samen met de heer en mevrouw [consument] diverse modellen bekeken. Uiteindelijk viel de keuze op 2 modellen waarvoor ik een prijs heb berekend. Model Salzburg en Model Edinburgh. Model Salzburg is een model uit een hoger prijssegment en de bijbetaling die ik daarop heb uitgerekend was aanzienlijk hoger dan bij Model Edinburgh. De keuze is hierdoor op model Edinburgh gevallen. Ten tijde van dit gesprek heb ik letterlijk aangegeven en ook aangewezen dat de rugdelen van zowel de banken als wel de fauteuil schuin weglopen en dat ze dit dus ook kunnen verwachten. Buiten het feit dat ik dit fysiek heb aangewezen en letterlijk heb verteld is dit ook heel duidelijk te zien op het showroommodel.”

De ondernemer heeft voorts nog gewezen op bijgevoegde foto's van showroommodellen en een passage uit het deskundigenrapport.

4. De consument heeft naar aanleiding van deze schriftelijke toelichting van de ondernemer als volgt gereageerd:

“Raar dat [ondernemer] met een foto komt van een Fauteuil met een schuin kussen, onze foto welke gemaakt is op 08-03-2021 in toonzaal te [filiaal] staat toch heel duidelijk een Fauteuil met een recht kussen, en niet met een schuin?”

[foto fauteuil; JJ]

Het geleverde bij ons is inderdaad met een schuin kussen daarop hebben wij gereclameerd met een klacht, nu na onderzoek door Dhr. [deskundige] blijkt dat niet het kussen zelf scheef is maar dat het in de gehele romp van de Fauteuil zit.

Als [ondernemer] adequaat onderzoek had gedaan was het echte probleem misschien ook wel door hun ontdekt, maar hadden ze dan wel actie ondernomen om reparatie en/of vervanging te doen?

*Over het vertellen van eventueel vermelde van de rugkussens is het een welles nietes-spelletje,
Wij hebben daar geen notie van genomen [...].”*

5. De bindend adviseur overweegt als volgt. De ondernemer schetst een bepaalde gang van zaken wat betreft het bezoek aan de winkel door de consument en hetgeen daarbij is besproken. De consument heeft deze gang van zaken betwist. Voor de bindend adviseur is zonder nader bewijs - dat de ondernemer kennelijk niet kan leveren - niet controleerbaar of de ondernemer de consument erop heeft gewezen dat de rugleuning van de fauteuil schuin afloopt. Dit komt voor risico van de ondernemer.
6. Weliswaar heeft de ondernemer gewezen op een foto van een showroommodel, maar de bindend adviseur kan aan de hand van die foto niet vaststellen dat de rugleuning van die fauteuil schuin afloopt. Evenmin is op basis hiervan vast te stellen dat de ondernemer daarop zou hebben gewezen. Wat betreft de passage uit het deskundigenrapport waar de ondernemer naar heeft verwezen (“De aspecten zoals het scheef staan van het rugkussen wat besproken is wel of niet tijdens de aankoop is inherent aan de conformiteit van het model.”) wordt overwogen dat de bindend adviseur hieruit niet kan opmaken dat dit over het schuin aflopen van de rugleuning gaat. Evenmin blijkt hieruit dat de ondernemer de consument heeft gewezen op het schuin aflopen van de rugleuning – daar kan de deskundige ook niets over zeggen.

7. Gelet op het voorafgaande moet het ervoor worden gehouden dat de ondernemer de consument er niet op heeft gewezen dat de rugleuning schuin afloopt/wegloopt. Dit betekent dat de fauteuil niet aan de overeenkomst beantwoordt. Nu de ondernemer voldoende gelegenheid heeft gehad tot correcte nakoming, komt de door de consument gewenste ontbinding van de overeenkomst voor toewijzing in aanmerking.
8. De bindend adviseur heeft aan de consument schriftelijk de vraag voorgelegd waarom de klacht met betrekking tot de fauteuil een ontbinding van de gehele overeenkomst, dus ook met betrekking tot de banken, zou rechtvaardigen.
9. De consument heeft in reactie hierop onder meer naar voren gebracht dat het een complete set betreft, van hetzelfde merk en dezelfde stof. De bindend adviseur heeft de toelichting van de consument ter reactie voorgelegd aan de ondernemer, maar die heeft van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.
10. De bindend adviseur begrijpt uit de onweersproken stelling van de consument dat de koopovereenkomst een complete set betreft. Gelet hierop is te begrijpen en te rechtvaardigen dat de consument óf de gehele set wil, óf ontbinding van de gehele koopovereenkomst. Nu in het voorafgaande is geconcludeerd dat ontbinding wat betreft de fauteuil voor toewijzing in aanmerking komt, geldt dat ook voor de banken.
11. De klacht is gegrond.
12. De overeenkomst wordt ontbonden. Dit leidt tot ongedaanmakingsverbintenissen als bedoeld in artikel 6:271 BW. De ondernemer haalt de complete set (banken en fauteuil) op en betaalt de door de consument betaalde som terug.
13. De consument heeft bij het inleidend formulier tevens verzocht om vergoeding van de onkosten. Dit verzoek wordt afgewezen, omdat het onvoldoende is geconcretiseerd en onderbouwd.
14. De kosten van behandeling (€ 250,00) dienen door de ondernemer te worden vergoed.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst wordt ontbonden.
- De ondernemer haalt binnen 4 weken na heden de complete set (banken en fauteuil) op, onder gelijktijdige terugstorting van het door de consument betaalde bedrag.
- Het verzoek om vergoeding van schade/onkosten wordt afgewezen.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden € 250,00 aan de consument wegens de kosten van behandeling van dit geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 juni 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur