

Consument krijgt schadevergoeding voor minder fraaie scheve stiknaad

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

Op 9 augustus 2022 is het geschil aan de bindend adviseur voorgelegd. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van het digitaal dossier. In dit geschil is op 17 juni 2022 een deskundigenrapport uitgebracht. In dit geschil heeft de bindend adviseur aan beide partijen een aantal vragen voorgelegd, waarop beide partijen hebben geantwoord. Deze antwoorden gaven de bindend adviseur aanleiding een digitale hoorzitting te houden. Deze digitale hoorzitting heeft plaatsgevonden op 24 oktober 2022. Aan de hoorzitting nam de consument in persoon deel en namens de ondernemer de heer [medewerker ondernemer]. Na het sluiten van de hoorzitting heeft de bindend adviseur partijen medegedeeld dat hij voldoende was ingelicht om een beslissing in dit geschil te nemen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 12 mei 2021.

Inhoud overeenkomst: Het leveren van een [type] Lounge Design hoekbank voor een prijs van € 4.400,00.

De klacht is op 19 mei 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consumenten

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: de hoekbank bestaat uit twee losse elementen. Van beide elementen trokken stiknaden scheef. Een element is door de fabrikant van de hoekbank, [leverancier], opgehaald en hersteld. De naad van het andere element trekt evenzeer scheef, maar dit element is niet opgehaald en ook niet hersteld. Weliswaar heeft de ondernemer een bepaald bedrag uit coulance aangeboden, maar hij heeft daaraan de voorwaarde verbonden, dat de garantie dan zou vervallen.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer, dat hij bij de fabrikant van de hoekbank navraag heeft gedaan en dat het standpunt daarvan is dat de afwijking in de stiknaad binnen de toleranties van de fabrikant vallen.

Overwegingen en beoordeling

Het onderhavige geschil betreft de vraag of de wijze van uitvoering van de stiknaad van het element van de hoekbank, dat niet door de fabrikant is hersteld alsnog hersteld moet worden. De ondernemer stelt zich op het standpunt dat de uitvoering van de stiknaad binnen de tolerantie van de fabrikant van de bank vallen en dat daarmee de klacht van de consument niet terecht is. In de aanloop naar de digitale hoorzitting heeft de bindend adviseur de ondernemer gevraagd de specificaties van [leverancier] wat betreft de uitvoering van de stiknaden te overleggen, maar op 6 september 2022 heeft de ondernemer laten weten dat [leverancier] de specificaties niet op schrift heeft staan. Dat betekent dat de uitvoering van de bank niet aan enige specificaties getoetst kunnen worden.

In verband met de klacht heeft een deskundige in opdracht van UitgesprokenZaak.nl de hoekbank beoordeeld en zijn bevindingen in een rapport, gedateerd 17 juni 2022, beschreven. De deskundige beoordeelt de klachten van de consument als gering, ondanks dat de uitvoering van de stiknaad kwalitatief aanvaardbaar is. In vergelijking met de stiknaad van het andere element van de hoekbank acht de deskundige overigens het standpunt van de consument dat deze stiknaad 'minder fraai' oogt begrijpelijk. Als oplossing stelt de deskundige voor de zithoes los te halen en de twee onderdelen nogmaals door de leverancier correct aan elkaar te laten naaien/stikken. De kosten hiervoor begroot de deskundige op in totaal € 395,- (€ 295,- arbeidsloon en € 100,- transportkosten).

Bij gebreke van schriftelijke specificaties van de fabrikant en bij gebreke van een andere objectieve norm voor de uitvoering van de betreffende stiknaden acht de bindend adviseur het oordeel van de deskundige, zoals dat hiervoor is beschreven, doorslaggevend. Dat betekent dat de stiknaad losgehaald dient te worden en opnieuw vakkundig aan elkaar wordt genaaid.

Tijdens de digitale hoorzitting heeft de bindend adviseur aan partijen aangegeven dat het advies van de deskundige maatgevend is. Daarbij geldt dat in eerste instantie de ondernemer de gelegenheid

moet krijgen om het advies op te volgen. Echter, de ondernemer heeft tijdens de digitale hoorzitting duidelijk aangegeven hiertoe niet bereid te zijn.

Dat betekent dat de consument in de gelegenheid moet worden gesteld op kosten van de ondernemer het werk door een derde te laten verrichten. De deskundige begroot de kosten voor herstel op € 395,- en dat bedrag zal de ondernemer aan de consument dienen te vergoeden.

In het kader van dit geschil verschillen partijen ook van mening over de vraag of de garantie op de bank bij uitvoering van het herstelwerk zal vervallen of niet. In dat kader oordeelt de bindend adviseur dat de garantie op de bank hoe dan ook in stand blijft voor alle onderdelen van de bank, met uitzondering van het herstellen van de stiknaad, als dat door een derde wordt uitgevoerd. Immers, in dat geval zal de derde moeten instaan voor de kwaliteit daarvan en zal de consument in voorkomend geval de derde kunnen aanspreken op diens kwaliteit van werken. Dit laat overigens onverlet dat de consument er ook voor kan kiezen geen herstelwerkzaamheden te laten uitvoeren en het bedrag van € 395,- te beschouwen als een schadevergoeding voor de minder fraai ogende stiknaad van het ene element van de hoekbank.

De slotsom van het voorgaande is niettemin dat de klacht van de consument gegrond is en dat de ondernemer nog een bedrag van € 395,- aan de consument zal dienen te betalen.

Tenslotte zal de ondernemer, als de in het ongelijk gestelde partij worden veroordeeld in de behandelingskosten van deze procedure, voor zover die door de consument zijn betaald aan Stichting Uitgesproken Zaak, te weten een bedrag van € 250,-

Beslissing

- De bindend adviseur verklaart de klacht van de consument gegrond;
- De bindend adviseur veroordeelt de ondernemer tot betaling aan de consument van een bedrag van € 395,-;
- De bindend adviseur bepaalt dat de ondernemer de door de consument betaalde behandelingskosten van € 250,- aan de consument dient te vergoeden.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 2 november 2022,