

Na eerdere herstellpogingen hoeft consument niet nog eens herstel toe te laten

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: 17 oktober 2021.

Inhoud overeenkomst: koop en levering van banken.

De levering vond plaats op 28 januari 2022.

De klacht is op 28 januari 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Bij levering is geconstateerd dat de poten beschadigd zijn en dat zij schuin onder de banken staan (constructiefout). Dit is gelijk door de monteurs gemeld inclusief foto's hiervan. Verder meldden zij dat dit met dit model bank al vaker is voorgekomen. Tot 2 keer toe, 1x [servicedienst] 1x [externe servicedienst], zijn er monteurs met nieuwe poten tevergeefs langsgelopen om het een en ander te verhelpen. Echter naar de constructie is niet gekeken. De laatste monteur heeft ook nog geconstateerd dat inmiddels ook de zittingen doorzitten.

Op het moment van aflevering hebben wij gevraagd om de banken maar gelijk maar weer mee te nemen. De monteurs bij de aflevering hebben toen met de ondernemer gebeld en teruggekoppeld aan ons dat de ondernemer iemand zou sturen om naar de constructie te kijken.

Voorts is de ondernemer middels [servicedienst en externe servicedienst] 2x langs geweest met nieuwe poten maar naar de constructie is niet gekeken. De nieuwe poten gingen er ook niet goed op en de oude al beschadigde poten zijn weer gemonteerd. Bij de tweede poging is zelfs nog een bout van de al beschadigde poot afgebroken.

Wij vinden dat wij hiermee de ondernemer ruim voldoende tijd en mogelijkheid hebben gegeven om de problemen op te lossen, conform de voorwaarden van CBW wonen (termijn voor oplossen in de voorwaarden is 6 weken Art. 20-2).

De laatste monteur heeft ook nog geconstateerd dat inmiddels ook de zittingen doorzitten.

De consument eist ontbinding van de koop en het gehele aankoopbedrag retour te ontvangen.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De poten stonden scheef onder de bank en bleken beschadigd. We hadden verwacht dat het opgelost kon worden met nieuwe poten maar die bleken hetzelfde euvel te hebben. We hebben daarna de monteur van de leverancier ingeschakeld die het ter plaatse kon oplossen: het enige wat er aan de hand is, dat is, dat het gaatje niet goed zit waar de poot in valt. Deze had men wat kunnen vergroten waardoor het goed was gekomen. Millimeter werk. Er is inderdaad iets met de constructie, maar dat betreft dus het gaatje wat niet goed zit. De monteur wilde dat ter plaatse in orde maken maar kreeg de gelegenheid daarvoor niet. We hebben daarna voorgesteld de banken op te halen voor herstel bij de leverancier, ook daarmee ging de consument niet akkoord. Er is dus geen sprake van 2 niet-gelukte reparatiepogingen. De 2e monteur had het probleem ter plaatse kunnen oplossen. Het inzakken van de zittingen is overigens geen gebrek maar een gevolg van het gebruik.

Deskundigenrapportage

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

De klachten zijn ontstaan door het niet op de juiste wijze (kunnen) monteren van de poot-constructies aan de banken door de aflever-medewerkers.

De oorzaak van het onjuist monteren (het daadwerkelijk circa 2.5 cm scheef naar binnen staan van de poot-constructie t.o.v. de verticale lijn van bank en de verticale waterpas) ontstaat doordat de gaten in de poten waarmee de verbindingbouten aan de onderzijde van de poten vast dienen te worden gezet met de schroefbussen, die fabrieksmatig in de armleuningen zijn geplaatst, niet corresponderen met elkaar. Het verschil is circa 1.2 cm ten opzichte van elkaar.

De monteurs die het af-montage hebben uit moeten voeren, hebben getracht deze scheefstand op te lossen door de bovenste verbindingbout (die geen dragende functie heeft maar dusdanig kan worden vastgezet/aangedraaid met de daar aanwezige vleugelmoer dat de arm exact verticaal waterpas komt te staan), te verplaatsen en aan te passen. Dat is een onjuiste wijze van herstel geweest. Doordat deze werkzaamheden bij de 4-zitsbank zichtbaar met enig geweld is getracht uit te voeren, zijn er twee pootconstructies aan de boven/buitenzijde beschadigd.

De enige technische oplossing om de poten recht te laten staan ten opzichte van de banken is de schroefbussen in de onderzijde van de armen opnieuw circa 1.2 cm naar de buitenzijde van de armen te verplaatsen. Wanneer deze aanpassing is uitgevoerd kunnen de pootconstructie worden gemonteerd door deze eerst met de schroefdraad aan de bovenzijde in het voorgeboorde gat te plaatsen en de daarbij behorende vleugelmoeren los-vast aan te brengen en daarna de inbusbouten waarmee de pootconstructies vast worden gezet aan de rompen in de, op de juiste plaats geplaatste, schroefbussen te monteren. De vleugelmoeren kunnen dan exact zover worden aangedraaid dat de poten exact verticaal komen te staan t.o.v. de banken en dus waterpas staan.

Daar waar de bout aan de bovenzijde van een arm eerder door de monteur is afgebroken dient deze te worden uitgeboord en een nieuwe bout opnieuw te worden aangebracht.

Het uitgevoerde herstel is zeer onvakkundige en zonder het benodigde inzicht uitgevoerd.

Deze herstelwerkzaamheden dienen in de fabriek te worden uitgevoerd. Ter plekke bij de consument thuis is daar geen geschikte locatie voor. Vooral de werkzaamheden van slopen, uitboren e.d. dienen in een daarvoor geoutilleerde werkplaats te worden uitgevoerd.

Ploovorming is bij een zitmeubel, geconstrueerd en opgebouwd op deze wijze, te verwachten. Het is te verwachten dat de ploovorming zich na een inzitperiode in mindere mate voor zal gaan doen.

Overwegingen en beoordeling

Als eerste zal de klacht over de poten worden behandeld.

Vast staat dat de poten op onjuiste wijze onder de meubels zijn bevestigd.

Volgens de deskundige is herstel mogelijk, maar kan dit alleen in de fabriek.

Partijen zijn het met elkaar eens dat een consument aan een ondernemer de gelegenheid moet geven een gebrek te herstellen.

Het geschil spitst zich toe op de vraag of de consument aan de ondernemer inmiddels voldoende gelegenheid heeft gegeven.

Vast staat dat de ondernemer op 25 maart 2022 herstelwerkzaamheden heeft laten verrichten, die echter niet het gewenste resultaat hadden.

Vervolgens is op 14 april 2022 wederom een (andere) monteur bij de consument geweest.

Volgens de ondernemer heeft de consument echter deze monteur niet in de gelegenheid gesteld om werkzaamheden te verrichten. De ondernemer stelt daarbij dat die monteur het probleem ter plaatse had kunnen oplossen en dat alleen sprake is van een gaatje dat een paar millimeter verkeerd zit.

De consument stelt dat hij de tweede monteur wel de gelegenheid heeft gegeven en dat bij de werkzaamheden van deze monteur een bout is afgebroken.

Ook de deskundige stelt vast dat een bout is afgebroken.

De bindend adviseur concludeert hieruit dat wel degelijk twee keer een poging is gedaan om de poten te herstellen. Dat de consument een tweede reparatie niet zou hebben toegelaten is onvoldoende door de ondernemer onderbouwd.

Daarbij komt dat de ondernemer stelt dat deze monteur het probleem ter plekke had kunnen oplossen, waarbij hij het heeft over een gaatje dat net niet goed zit en over enkele millimeters, waarmee de ondernemer het probleem, althans de oplossing, lijkt te bagatelliseren.

De deskundige spreekt immers over een verschil van 1,2 cm, en concludeert, onderbouwd, dat herstel alleen in de fabriek kan plaatsvinden.

Dat laatste heeft de ondernemer aangeboden op 3 mei 2022.

De consument wijst bovendien op artikel 20 van de algemene CBW-voorwaarden waar staat dat de consument de ondernemer in de gelegenheid moet stellen om de klacht op te lossen en waarbij de termijn voor deze oplossing wordt gesteld op 6 weken, tenzij de ondernemer een andere redelijke termijn heeft aangegeven. Na levering op 28 januari 2022 en twee herstellingspogingen, was de herstellertijd van 6 weken op 3 mei 2022 ruimschoots verstreken.

De ondernemer verwijst ook naar de algemene voorwaarden en beroept zich op artikel 14.3 waar staat dat als de ondernemer voorafgaand aan de indiening van de klacht een redelijk voorstel heeft gedaan, de bindend adviseur die oplossing aan de ondernemer kan opleggen onder afwijzing van de klacht.

Naar het oordeel van de bindend adviseur was het aanbod van de ondernemer op 3 mei 2022 te laat en hoefde de consument niet nogmaals de ondernemer in de gelegenheid te stellen om de banken te repareren. Daarbij komt dat zowel bij de eerste montage, als bij beide herstellingspogingen, volgens de door de stichting ingeschakelde deskundige onoordeelkundig is gehandeld en dat bij een juiste

beoordeling al in januari maar uiterlijk op 25 maart 2022 had moeten worden voorgesteld de banken in de fabriek te herstellen.

Nu op grond van de voorwaarden de eis van de consument zal worden toegewezen en de overeenkomst zal worden ontbonden, behoeft de klacht over het doorzakken geen bespreking meer.

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 overeenkomst wordt ontbonden.

De meubels worden binnen 4 weken na de datum van deze uitspraak door de ondernemer teruggenomen, tegen gelijktijdige betaling van de koopsom ad € 5.500,00 aan de consument.

De ondernemer vergoedt bovendien binnen 4 weken na de datum van deze uitspraak de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 oktober 2022,