

## **Voldoende info verkoper over bank met opklop-noodzaak**

### **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 kennis genomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige {deskundige} op 3-11-2022.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 18-01-2023, waaraan de bindend adviseur, de consument en de ondernemer deelnamen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

Datum overeenkomst: 26-09-2021.

Inhoud overeenkomst: levering van een bank met chaise longue t.w.v. € 2.398,= (plus een kast t.w.v. € 1.292,=).

De levering vond plaats op 8 december 2021.

De klacht is op 12 december 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De bank vertoont diepe zitkuilen, reeds na een avond erop te hebben gezeten. Als gevolg daarvan is er ook extreme ploovorming ontstaan. De consument wenst de koop ongedaan te maken dan wel de verenlaag te vervangen voor schuim.

Tijdens de videoconferentie heeft de consument daaraan nog het volgende toegevoegd: de consument heeft eerder banken bij Goossens gekocht en was daar zeer tevreden over. Toen hij door de showroom liep met de verkoper heeft hij aangewezen welke bank hij had en dat hij daar zeer tevreden over was. Die bank was strak gestoffeerd met een schuimlaag, waardoor die goed in model bleef, maar had een heel ander zitcomfort en uiterlijk.

De consument acht zich onvolledig geïnformeerd.

### **Standpunt ondernemer**

Het standpunt van de ondernemer luidt als volgt:

Het inkuilen is een eigenschap van de bank, de bank dient wekelijks opgeklopt te worden om in model te houden.

Tijdens de videoconferentie heeft de ondernemer daar nog aan toegevoegd dat de consument bij de aankoop heeft aangegeven dat hij een bank met Nosag-vering wilde. Hij heeft daarmee bij de verkoper de suggestie gewekt dat hij wist wat hij wilde kopen. De consument heeft in de toonzaal op de bank gezeten, het is een plofbank die inzakt. De consument heeft "gevoeld en gezien wat hij heeft gekocht". "Mogelijk heeft de verkoper door de specifieke wens van de consument een aantal stappen overgeslagen, maar de consument is niet verkeerd geïnformeerd."

Besproken is nog dat vervangen van de veren door schuim geen optie is, dat zou een totaal andere uitstraling en zitcomfort geven.

### **Deskundigenrapportage**

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd: het zitcomfort en de kuilvorming zijn inherent aan de gekozen vulling. De deskundige heeft ook geen verschil in zitcomfort geconstateerd met het model in de toonzaal.

De consument heeft gereageerd op het deskundigenrapport en nogmaals aangegeven dat zijn bezwaar is, dat aan hem bij de verkoop wel is medegedeeld dat de toplaag uit veren bestaat, maar niet dat dit leidt tot zitkuilen en dat de bank opgeklopt moet worden om dit weer ongedaan te maken. De consument geeft aan dat het opkloppen in de praktijk zeer arbeidsintensief blijkt te zijn, het moet om de enkele dagen na gebruik plaatsvinden, en is op bepaalde plaatsen volgens de consument niet eens meer goed te krijgen (bijv. bij de chaise longue).

### **Overwegingen en beoordeling**

Er is sprake van een consumentenkoop, waarbij het geleverde product op basis van art. 7:17 BW de eigenschappen moet bezitten die de consument op grond van de overeenkomst mag verwachten, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan.

In casu is de geleverde bank gelijk aan de bank die in de toonzaal is gezien en getest. Bij de verkoop is informatie meegegeven over plooivorming, het inkuilen is volgens de consument echter niet besproken. Dat de bank na gebruik opgeklopt moet worden om weer terug in vorm te komen, was hem daardoor onbekend. Er is bij verkoop wel informatie verstrekt over plooivorming, de consument mocht dus verwachten dat de bank niet dezelfde strakke uitstraling zou hebben als de bank die hij had. De verkoper heeft een mededelingsplicht, maar de consument ook een onderzoeksplicht. De consument heeft een type bank gekocht dat qua uiterlijk en zitcomfort duidelijk afweek van de bank die hij eerder had gekocht en waar hij tevreden over was. Daarbij heeft de consument specifiek gevraagd naar een bepaald soort vering, waarmee hij de suggestie wekte dat hij al wist wat hij wilde. Het zitcomfort van de geleverde bank voldoet aan de verwachtingen. Het opkloppen van de bank veroorzaakt bij de consument ongemak, maar de geleverde bank komt overeen met de bank in de toonzaal en beantwoordt daarmee wel aan de overeenkomst.

Alles overwegende is de bindend adviseur van mening dat de klacht ongegrond is.

### **Beslissing**

De klacht is ongegrond.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 februari 2023,