

'Harige' wollen bekledingsstof bank anders dan staal en blijkt geen pilling

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen.

Er heeft op 3 december 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 20 december 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, de koop van een bank.

Standpunt consument

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

“De bank is vanaf het begin al wat harig en dit is de loop van de tijd steeds erger geworden. De geleverde stof is erg ruw en er vormt zich een laag van beharing over de gehele bank, niet alleen op de zitplaatsen. Cliënt is hier erg ontevreden over. Cliënt heeft niet ontvangen wat hij op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten Hij geeft aan dat er tijdens het verkoopgesprek geen enkele waarschuwing is gegeven voor haarvorming op de betreffende stof. Op de website vermeldt de wederpartij weliswaar dat er pilling kan ontstaan. Deze pilling ontstaat als gevolg van wrijving door het gebruik. In de situatie van cliënt is er echter sprake van een laag beharing (geen pilling) over de gehele bank, niet alleen op de zitgedeelten, waar sprake is van wrijving bij gebruik.”

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

“Kosteloos herstel, vervanging of ontbinding van de koopovereenkomst”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“N.a.v. de melding van de klant hebben wij onze meubelmaker bij de klant ter controle langs gestuurd. Onze meubelmaker geeft aan dat de stof wel harig is, maar dat dit over het gehele meubel het geval is en niet op specifieke plekken door gebruik is ontstaan; de "harigheid" in deze is inherent aan de stof. De leverancier van het meubel heeft aangegeven dat de mate van 'harigheid' en pilling per stofbaal kan verschillen en dat in dit geval de klacht inherent is aan de gekozen stof. Het betreft hier een 100% wollen stof, dit is onvermijdelijk.

De fabrikant van de geleverde stof geeft aan dat de klacht inherent is aan de stof en dat de bank geschoren kan worden als de klant zich stoort aan de pilling.

De klacht is zowel door onze meubelmaker, de leverancier als de fabrikant van de stof ongegrond verklaard, de 'harigheid' is inherent aan de door de klant gekozen stof.

Ook op ons toonzaalmodel is deze 'harigheid' duidelijk zichtbaar; de klant heeft bij aankoop al kunnen constateren dat de stof 'harig' is. De klant beroept zich op de stof zoals deze er bij een kennis uitziet, hier kunnen wij geen uitspraak over doen en is ook niet van verder belang in de afhandeling van deze melding. De melding is behandeld als een op zichzelf staande klacht.”

Deskundigenrapport

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

“De stof ziet er uit alsof het is vergeten een laatste scheerbeurt te geven nadat de stof is geweven. Het opvallende is dat dit geen pilling is (zie hiervoor de uitleg in de bijlage wat pilling is) maar over de gehele stof, dus ook de delen van de bank waar je niet op zit of gebruikt, ligt een dunne laag van filamenten (de draden waarvan de stof is geweven) wat een donzig uiterlijk geeft en waardoor de kleur sterk is vertroebeld en zeker niet die meer is die op het staal zit. Optisch dan wel te verstaan. Als je de laag weghaalt komt de originele kleur ook weer tevoorschijn. Dit verschijnsel is nergens terug te

vinden, niet op banken in de toonzaal op geen enkel staal en als deskundige heb ik dit ook nog maar een keer eerder op deze manier gezien. Dit is volgens de deskundige niet zoals je verwacht dat een bank er uit ziet als je die geleverd krijgt. Dat dit een productgebonden eigenschap is lijkt logisch echter dan alleen op de delen die in gebruik zijn van de bank. Zit, binnenrug, binnenkant armlegger, bovenop de armlegger en de voorkant van het zitkussen. Daarna ontstaan de omschreven bolletjes. Deze laatste zijn niet te vinden op de bank Het is dan ook voor de deskundige helder dat dit niet komt door gebruik en waarschijnlijk al op de stof zat toen de bank werd gestoffeerd. Dit wordt ondersteund door dat alle stalen die de consument thuis heeft (en onder dezelfde omstandigheden zijn) dit niet laten zien. Dat is dan ook de ondersteunende reden dat de deskundige er van overtuigd is dat dit niet een product-gebonden eigenschap is maar een andere oorzaak heeft welke buiten de invloedssfeer ligt van de consument en haar dan ook niet kan worden aangerekend.”

De deskundige acht herstel mogelijk, namelijk als volgt:

“Het scheren van de hele bank (bekledingstof) dus ook de onderkant, in de plooiën, achterkant, etc. Overal waar stof aan de buitenkant zit. Dit zou afdoende moeten zijn. Als hierna de hele bank dit weer laat zien (binnen 6 maanden) moet dit nogmaals gebeuren. Mocht dit alleen gebeuren op de plekken die je gebruikt (zoals eerder beschreven in deze rapportage) dan is het de product-gebonden eigenschap en valt dit onder pillen en behoort bij de consument en het onderhoud van de stof.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 3 december 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en 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 consument heeft in reactie op het deskundigenrapport te kennen gegeven ontbinding van de koopovereenkomst te wensen.
3. De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport onder meer naar voren gebracht dat er destijds een foto is gemaakt van de staal van de batch waarmee de bank van consument is bekleed, waarop te zien is dat geen sprake was van overmatige *pillen*.
4. Overwogen wordt uit het deskundigenrapport volgt dat de geleverde bank niet aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 7:17 lid 2 BW). Hetgeen de ondernemer aanvoert is onvoldoende om afbreuk te doen aan de bevindingen van de deskundige. De bindend adviseur zal de ondernemer dan ook opdragen de hele bank kosteloos te scheren – de ondernemer heeft zich daar in reactie op het deskundigenrapport overigens ook toe bereid verklaard. Indien het nodig is dat de bank hiervoor wordt verplaatst naar een andere locatie, dient de ondernemer daar zorg voor te dragen.
5. Het verzoek van de consument om de overeenkomst te ontbinden wordt niet toegewezen, omdat de ondernemer eerst gelegenheid dient te krijgen om herstel te plegen (artikel 7:21 lid 1 onder b BW).
6. Er wordt thans geen beslissing genomen over wat er moet gebeuren als de bank na enige tijd weer een soortgelijk beeld laat zien. Denkbaar is dat de consument in dat geval ontbinding van de koopovereenkomst wenst. Het hangt dan van de feiten en omstandigheden af of ontbinding gerechtvaardigd is of dat de ondernemer bijvoorbeeld nogmaals gelegenheid moet krijgen de bank te scheren.
7. Gelet op de uitkomst van de procedure, dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld (€ 250,-) te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: het scheren van de gehele bank.

- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na heden het klachtgeld van € 250,- aan de consument.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 februari 2023,