

Wens consument bij koop om stevige bank niet weersproken, ontbinding

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 op 19 maart 2021 een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 16 juli 2021, waaraan de bindend adviseur, de consument en de ondernemer deelnamen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 14-02-2020.

Inhoud overeenkomst: aankoop van een bankstel met een aankoopbedrag ad € 3.130,=

De levering vond plaats op 5 juni 2020.

De klacht is op voorgelegd aan de ondernemer op 13 juli 2020.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

de aangekochte bank biedt niet het zitcomfort dat de consument bij aankoop daarvan had verwacht. De consument dacht een stevige bank te hebben gekocht maar de kussens van het bankstel bleken na enkele weken al door te zakken. De ondernemer heeft getracht het inzakken van de kussens te herstellen door het laten plaatsen van andere vullingen maar na een kleine vier weken begon het doorzakken wederom.

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

Tijdens de videoconferentie heeft de consument daaraan nog het volgende toegevoegd: de consument gaf aan bij de aankoop tegen de verkoper duidelijk te hebben aangegeven dat ze een stevige bank zochten en geen "zakbank". In de showroom leek de aangekochte bank aan hun eisen te voldoen. De consument gaf verder aan maximaal een half uur op de geleverde bank te kunnen zitten.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: de ondernemer stelt dat het een type bank is met een zachte zit en dat het showroommodel hetzelfde inzitpatroon laat zien als de geleverde bank. Omdat de bank van de consument geen fabricage/productiefouten vertoont en exact dezelfde producteigenschappen bevat als het showroommodel is er volgens de ondernemer sprake van conformiteit. De ondernemer vindt ontbinding van de overeenkomst niet gerechtvaardigd. De ondernemer heeft voorgesteld om de servicemonteur nogmaals langs te sturen om de inzakkingen uit te vullen teneinde het probleem op te lossen.

Tijdens de videoconferentie heeft de ondernemer daaraan nog het volgende toegevoegd: de aangekochte bank is geen harde bank. De ondernemer verkoopt banken met een steviger zit, maar daar behoort het geleverde type niet toe.

De ondernemer is van mening dat de consument een onderzoeksplicht had en dat de ondernemer niet verwijtbaar heeft gehandeld.

De ondernemer liet verder weten ten faveure van de consument al alle zittingen te hebben laten vervangen.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd: de door de klanten aangegeven klachten worden door deskundige vakinhoudelijk beoordeeld als "te verwachten bij dit type meubelen en model/constructie/opbouw gebonden effecten." Er kunnen geen ander type vullingen worden aangebracht in dit model. Wel kan er eventueel een andere hardheid van vulling worden geplaatst. In dat geval verandert het type bank. Ook dan zal er na verloop van tijd inklinken van de vullingen ontstaan en zal er verschil in zitcomfort aanwezig zijn op de plekken waar zich dat nu ook voordoet.

Overwegingen en beoordeling

De consument heeft in het verleden al twee bankstellen bij de ondernemer gekocht en die waren qua stevigheid, ook na verloop van jaren, nog steeds naar wens geweest. Die banken waren van dezelfde prijsklasse als de onderhavige bank en waren volgens de consument op dezelfde wijze aangeschaft. Volgens de consument is bij de aankoop duidelijk gevraagd naar de producteigenschappen van de bank en naar de verkoper expliciet aangegeven dat er werd gezocht naar een bank met een harde zit. De ondernemer kon dit tijdens het videogesprek niet bevestigen noch betwisten.

Aannemelijk is dat de consument de stevigheid als een uitdrukkelijke voorwaarde heeft gesteld.

De ondernemer stelt dat de consument een onderzoeksplicht had. Van de consument kan in deze niet anders worden gevergd dan dat er wordt aangegeven wat de zitvereisten zijn. Het is voorts de taak van de verkoper, om na te hebben vastgesteld wat de specifieke voorwaarden van de consument zijn, een daarbij passend model aan te bieden.

Volgens de ondernemer valt dit type bank in ieder geval niet onder de banken met de vereiste harde zit. De bindend adviseur constateert dat de geleverde bank niet voldoet aan de eisen en de verwachtingen die de consument bij aankoop had.

De ondernemer heeft na indiening van de klacht nogmaals vervanging van de vullingen aangeboden, maar volgens de deskundige zou dit op termijn geen effect hebben. Herstel van de tekortkomingen is dus niet mogelijk.

Het beroep op ontbinding van de koop met teruggave van het aankoopbedrag zoals door de consument gedaan slaagt.

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 is ontbonden.

De ondernemer dient binnen twee weken na datum beslissing het aankoopbedrag ad € € 3.130,= .. terug te betalen.

De ondernemer dient de bank binnen een termijn van vier weken in overleg met de consument op te halen.

De ondernemer dient in verband met de behandeling van deze zaak de kosten welke door de consument aan de Stichting zijn betaald ad 250,= te vergoeden aan de consument, eveneens binnen twee weken na datum beslissing te betalen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 oktober 2021,