

Stoffeerafwijking groter dan consument mag verwachten

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].

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 3 maart 2023, waaraan de bindend adviseur, de consument en de ondernemer deelnamen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 4 december 2020.

Inhoud overeenkomst: Koop en levering van een bankstel.

Kort na levering is de klacht op 10 april 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De geleverde bank is niet gelijk aan het model in de showroom. Bij levering bleken de naden van de bank erg scheef te zijn. Als dit in de showroom ook zo zou zijn geweest, zou de consument de bank niet hebben gekocht. Met name tussen beide hoekdelen van de bank wijken de naden erg.

De consument eist aanvankelijk kosteloze vervanging van de bank door een nieuw exemplaar, conform het showroommodel, met rechte naden of, indien vervanging niet mogelijk is, ontbinding van de koopovereenkomst en restitutie van het aankoopbedrag, maar thans een financiële tegemoetkoming van € 750,00.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De bank is een handgemaakt product. De geleverde bank is niet anders dan de banken die in de diverse showrooms van de ondernemer staan. Omdat sprake is van een handgemaakt product, zijn er altijd afwijkingen. Primair is het standpunt van de ondernemer dat de bank conform de banken in de showroom is. Voor zover sprake is van een afwijking valt deze binnen de marge die bij een handgemaakt product toegestaan is. Subsidiair is de ondernemer bereid een vergoeding te betalen van € 105,00.

Tijdens de videoconferentie heeft de ondernemer zijn standpunt herhaald.

Deskundigenrapportage

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

Als de deskundige de klacht bekijkt en opmeet zijn de twee zijanten van de zithoek prima maar de hoek die er tussen zit heeft in de punt een aardige afwijking van wel 2 cm. Dit is zeer goed zichtbaar. Nu is deze bank een handwerkproduct waarbij natuurlijk enige afwijking mogelijk is echter de afwijking die hier aan de order is, is buitenproportioneel en zeer storend in het beeld. Het gebrek kan niet hersteld worden. De deskundige merkt verder op dat met het product op zich overigens niets mis is.

Overwegingen en beoordeling

De deskundige heeft vastgesteld dat de hoek tussen de twee kanten van de bank in de punt een afwijking heeft die buiten proportioneel is.

De bindend adviseur volgt de deskundige en stelt vast dat weliswaar sprake is van een handwerkproduct, waardoor geen twee producten exact gelijk zijn, maar dat op het door de deskundige genoemde onderdeel de afwijking groter is dan de marge die toegestaan kan worden bij een handwerkproduct.

Gelet op de constatering van de deskundige dat de afwijking zeer storend is in het beeld, zal de bindend adviseur een schadevergoeding toekennen aan de consument. Deze schadevergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op € 500,00.

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

Aan de consument komt een vergoeding toe wegens aspectverlies. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 500,00.

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl



De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument.
Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 maart 2023,