

Meerdere stoffeerslordigheden zitmeubelen leiden tot oordeel vervanging

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

De consument heeft een 2,5-zits bank (incl. twee fauteuils) model Dennis gekocht, met een bekledingsstof (samenstelling/type): leder dik master olifantgrijs (194) en een verkoopprijs, per m²: € 4633,00. Ook is een Premium Care Service 10 jaar overeengekomen. Het model is uitgevoerd met een vaste stoffering met vaste zit, rug en armkussens. Geheel gestoffeerd met een semi aniline leder met beschermlaag in een olifantgrijze kleur.

Datum overeenkomst: 28 oktober 2021.

Er heeft levering plaatsgevonden.

De klacht is op 13 mei 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Het standpunt van [ondernemer] dat de bank voldoet is op meerdere punten niet houdbaar. In de eerste plaats is het niet zo dat de personen die de bank hebben geïnspecteerd allebei zouden hebben aangegeven dat deze in orde zou zijn. Erkend wordt dat er klachten zijn. Alleen wordt aangegeven dat deze vallen binnen de gebruikelijke marges. [Ondernemer] geeft echter niet aan wat die marges zijn en waarom de klachten daarbinnen zouden vallen. [Ondernemer] gaat er in de tweede plaats aan voorbij dat het niet gaat om een enkel foutje maar om in totaal een achttal fouten. Die moeten niet alleen afzonderlijk worden beoordeeld maar ook in onderling verband. Uitgaande van dit laatste voldoet de bank gezien de overgelegde foto's waarop de fouten te zien zijn niet aan hetgeen een consument in redelijkheid van een deugdelijk afgewerkte bank, ook al gaat het hier om handwerk, mag verwachten.

Door [ondernemer] wordt aangegeven dat dit de bank is die mijn ouders in de showroom hebben gezien, dat klopt! Echter zaten in de bank in de showroom al deze fouten niet in. Mijn ouders geven duidelijk aan dat ze nooit een bank met zoveel fouten en slordigheden zouden kopen.

Wellicht dat inspectie door een onafhankelijk expert van de geschillencommissie zelf wel voldoende duidelijk maakt dat de klachten serieus zijn.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Het stofferen van een bank blijft handwerk en daar mogen bepaalde marges inzitten. De marges die in de bank bij de klant zitten zijn dan ook toegestaan. De monteur van de leverancier zelf ([leverancier]) is bij de klant thuis geweest om de bank te beoordelen. Na aanleiding van dit bezoek is onze eigen monteur geweest die ook vaststelt dat alle punten die de klant benoemt binnen de marges zitten.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft op 5-1-2023 een bezoek in [woonplaats consument] gebracht, waar mevr. [consument] en haar gemachtigde [gemachtigde] bij aanwezig zijn geweest en de ondernemer, in de persoon van de heer B. van de Ven van Goossens Wonen en Slapen Nuenen, heeft gemeld niet bij het bezoek aanwezig te zullen zijn. De deskundige heeft het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

1. Onderzocht(e) product(en) en/of dienst(en) Product(en): 2,5 zit bank (incl. twee fauteuils) model Dennis Bekledingsstof (samenstelling/type): Leder dik master olifantgrijs (194) en een verkoopprijs, per m2: € 4633,00 Merk/type/leverancier(s): Model Dennis leverancier onbekend. (Aanvullende) dienst(en): Premium Care Service 10 jaar. Eventuele nadere omschrijving (materialen, leuningen, soort kussens, soort kussenvulling, etc.): Het model is uitgevoerd met een vaste stoffering met vaste zit, rug en armkussens. Geheel gestoffeerd met een semi aniline leder met bescherm laag in een olifantgrijze kleur.
2. Omschrijving van de ruimte waarin de producten aanwezig zijn (ligging t.o.v. de zon, aanwezige zonwering, afmetingen van de ruimte, etc.; voor zover relevant voor de klacht): De zitmeubels staan in een verzorgde woonkamer op een stenen vloer
3. Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld: de meubels en met name de 2,5-zits bank vertonen diverse minder fraaie stoffeer-elementen. De hoeveelheid van de aanwezige oneffenheden maken het voor de consument onacceptabel. De ondernemer erkent deze klachten, maar geeft aan dat deze vallen binnen de gebruikelijke marges, maar geeft niet aan wat deze marges zijn.
4. Situering klachten. Waar in de ruimte(n) bevinden zich de klachten? In de woonkamer aan de voorzijde. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en). De deskundige heeft samen met de consument puntsgewijs alle oneffenheden bekeken nagemeten en beoordeeld. De meeste oneffenheden zijn aanwezig bij de 2,5 zitsbank en in mindere mate bij de twee bijpassende model fauteuils die hetzelfde uitgevoerd zijn als de 2,5 zitsbank. De oneffenheden zijn te benoemen als onzorgvuldig aangebrachte stoffeer-elementen. Kwalitatief is met het hier toegepaste leder niets mis mee. Het is van een goede kwaliteit en vertoont geen gebreken. Ook het zitcomfort heeft de deskundige als prettig ervaren. De consument is in principe blij met haar aankoop maar ergert zich mateloos aan de vele slordige afwerkingspunten bij haar meubels. 1. Bij de 2,5-zits bank zijn bij de vaste armlegkussens in de staander aan de voorkant van de kussens een hoogte verschil gemeten van 7 mm, voorstaand links 40 mm en rechts 47 mm. 2. Bij het voorstaand linker rugkussen van de 2,5 zitsbank is een verschil in hoogte gemeten van 15 mm. Het rugkussen loopt voor het oog schuin naar links af. 3. Bij de hoek waar de twee rugkussens in het midden samenkomen lopen de hoeken niet gelijk met elkaar en sluiten niet mooi aan. Hier is een storend gat waarneembaar van circa 20 mm. 4. De voorkant van de zitkussens lopen niet gelijk aan elkaar hier is een verschil van 10 mm gemeten. De hoogte van de staanders van de zitkussens zijn op de hoeken in het midden niet geheel gelijk aan elkaar en het verschil is hier 5 mm. 6. In het midden waar de zitkussens en de rugkussens samenkomen lopen de naden niet in een rechte lijn en zijn de aangebrachte biezen gedeeltelijk wel dan niet zichtbaar. 7. De biezen die bij alle rugkussens in het midden zitten zijn bij elk kussen zowel bij de bank als bij de fauteuil verschillend aangebracht dan wel of dan weer niet zichtbaar. 8. Bij beide fauteuils waar de achterkant zichtbaar is (de bank staat tegen de muur) zijn de aansluitingen van de stiknaden en de pasvorm tussen rug en zijkanten slordig aangebracht. Deze staan dan weer open en dan weer verborgen en/of gesloten. De deskundige is van oordeel dat de meeste oneffenheden te herleiden zijn onder de noemer van slordig handmatig aangebracht stoffeerwerk. Wat tot op zekere hoogte door een consument voor lief moet worden genomen. Kwalitatief is het meubel er vaak niet minder om. Echter de hoeveelheid geeft hier de doorslag, voor een bankstel in deze prijsklasse mag een consument beter verwachten.

Ernst van de klacht(en) Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk? Het ene punt is meer opvallend en storend dan het andere. De hoeveelheid maakt de klacht opvallend. Stoffeer-technisch is dit niet meer naar de wens van de consument op te lossen. Daarbij is het risico op vervolgschade niet uit te sluiten.

Overwegingen en beoordeling

Ingevolge het bepaalde in artikel 17 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW) dient een afgeleverde zaak aan de overeenkomst te beantwoorden. Een zaak beantwoordt niet aan de overeenkomst als hij mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de

zaak heeft gedaan niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak eigenschappen bezit die voor normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij/zij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen. Bovendien is van belang dat de koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien. Voor het laatste is van belang dat het in deze zaak gaat om een zitmeubel in de woonkamer. Naar het oordeel van de bindend adviseur doen beide voormelde voorwaarden zich voor, op grond van de volgende vastgelegde feiten en de volgende relevante en van belang zijnde omstandigheden.

1. Bij de 2,5-zits bank zijn bij de vaste armlegkussens in de staander aan de voorkant van de kussens een hoogte verschil gemeten van 7 mm, voorstaand links 40 mm en rechts 47 mm.
2. Bij het voorstaand linker rugkussen van de 2,5-zits bank is een verschil in hoogte gemeten van 15 mm. Het rugkussen loopt voor het oog schuin naar links af.
3. Bij de hoek waar de twee rugkussens in het midden samenkomen lopen de hoeken niet gelijk met elkaar en sluiten niet mooi aan. Hier is een storend gat waarneembaar van circa 20 mm.
4. De voorkant van de zitkussens lopen niet gelijk aan elkaar hier is een verschil van 10 mm gemeten.
5. De hoogte van de staanders van de zitkussens zijn op de hoeken in het midden niet geheel gelijk aan elkaar het verschil is hier 5 mm.
6. In het midden waar de zitkussens en de rugkussens samenkomen lopen de naden niet in een rechte lijn en zijn de aangebrachte biezen gedeeltelijk wel dan niet zichtbaar.
7. De biezen die bij alle rugkussens in het midden zitten zijn bij elk kussen zowel bij de bank als bij de fauteuil verschillend aangebracht dan wel of dan weer niet zichtbaar.
8. Bij beide fauteuils waar de achterkant zichtbaar is (de bank staat tegen de muur) zijn de aansluitingen van de stiknaden en de pasvorm tussen rug en zijkanten slordig aangebracht. Deze staan dan weer open en dan weer verborgen en/of gesloten.

De deskundige is van oordeel dat de meeste oneffenheden te herleiden zijn onder de noemer van slordig handmatig aangebracht stoffeerwerk. Wat tot op zekere hoogte door een consument voor lief moet worden genomen. Kwalitatief is het meubel er vaak niet minder om. Echter de hoeveelheid geeft hier de doorslag, voor een bankstel in deze prijsklasse mag een consument beter verwachten. De bindend adviseur is het met deze kwalificatie van de deskundige eens en maakt haar tot de zijne.

Het vragenformulier van de stichting uitgesproken zaak vroeg aan de consument: "Hoe wenst u dit geschil opgelost te zien?" De gemachtigde van de consument liet weten: "Mijn ouders zouden graag de koop willen ontbinden". De deskundige liet voor een antwoord op de vraag hoe de tussen partijen gerezen kwestie kon worden opgelost weten: "Stoffeer-technisch is dit niet meer naar de wens van de consument op te lossen. Daarbij is het risico op vervolgschade niet uit te sluiten."

De bindend adviseur oordeelt als volgt.

Ingevolge het bepaalde in artikel 21 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek heeft de consument een aantal mogelijkheden wanneer het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt. Die mogelijkheden zijn aflevering van het ontbrekende, herstel van afgeleverde zaak mits de verkoper hieraan redelijkerwijs kan voldoen en vervanging van de afgeleverde zaak tenzij de afwijking van het overeengekomen te gering is om dit te rechtvaardigen. Ook kan ingevolge artikel 22 ontbinding worden gevraagd tenzij de afwijking van het overeengekomene gezien haar geringe betekenis deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De situatie dat de zaak, na het tijdstip dat de koper redelijkerwijs met ongedaanmaking rekening had moeten houden, teniet is gegaan of achteruit is gegaan doordat zij niet als zorgvuldig schuldenaar voor behoud heeft gezorgd doet zich hier niet voor. De bindend adviseur is van oordeel dat, nu het hier gaat om een consumentenkoop, zich niet de situatie voordoet dat vervanging van afgeleverde zaak onmogelijk is of van de verkoper niet gevegd kan worden. De verkoop heeft immers in te staan voor de wijze waarop de bank gestoffeerd wordt. Ook is de afwijking van het overeengekomene niet te gering om vervanging te rechtvaardigen. Nu naar het oordeel van de bindend adviseur de nakoming door middel van vervanging binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast kan geschieden wordt niet tot ontbinding besloten maar tot vervanging van het 2,5-zits meubel en de beide fauteuils.

De ondernemer zal dus de overeenkomst alsnog moeten nakomen door een bank met twee fauteuils die geheel voldoet aan de eisen van artikel 17 van Boek 7 BW te leveren. De ondernemer heeft zich niet uitgelaten over de gevolgen van een vervanging. Ook is niet aangevoerd dat een identieke bank met twee fauteuils niet te leveren is.

Voor een goed begrip van het hieronder genoemde bedrag van € 4712 is het nuttig nog op te merken dat de koopprijs van de bank EUR 4633,- was maar vermeerderd is met € 89,- ter zake van bijkomende kosten. Het uiteindelijke bedrag was dus € 4712.

De ondernemer wordt geheel in de kosten van de procedure veroordeeld.

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 ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: levering van een nieuwe 2,5-zits bank en twee fauteuils, model Dennis met bekledingsstof (samenstelling/type): leder dik master olifantgrijs (194) en de aanvullende dienst van een Premium Care Service 10 jaar, waarbij het model is uitgevoerd met een vaste stoffering met vaste zit, rug en armkussens, geheel gestoffeerd met een semi aniline leder met beschermlaag in een olifantgrijze kleur.

1. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) levertermijnen. 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. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan wordt de overeenkomst ontbonden. Het geleverde wordt dan binnen 4 weken na de ontbinding door de ondernemer teruggenomen, tegen gelijktijdige betaling van de koopsom ad € 4.712,- aan de consument.
2. De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,- aan de consument.
3. 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 2 maart 2023,