

Verschuivende kussens in bank door verkeerd aangebrachte vleugstof

### **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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen en hij voldoende geïnformeerd was.

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

De overeenkomst betreft de koop van een bankstel.

### **Standpunt consumenten**

De consumenten stellen dat de kussens van de bank op een vreemde manier verschuiven. De ondernemer heeft getracht dit te verhelpen door klittenband aan te brengen, maar dit heeft niet geholpen. De consumenten wensen reparatie of vervanging van (delen van) de bank, zodat deze alsnog voldoet.

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer voert aan dat de klacht van de consumenten niet terecht is. Er is al kosteloos een aanpassing verricht, zonder dat de ondernemer daartoe gehouden was.

### **Deskundigenrapportage**

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

*“Deskundige heeft bij een eerste schouwing waargenomen dat niet alle zit- en rugkussens op de juiste plek in de bank waren geplaatst. Allereerst zijn om het onderzoek te doen alle rugkussens en een aantal zitkussens uit de bank genomen.*

*Daarbij heeft deskundige vastgesteld dat het door ondernemer uitgevoerde herstel (het bijplaatsten van stroken klittenband onder de rugkussens) zeer onzorgvuldig en niet op de juiste wijze is uitgevoerd. Dit herstel heeft plaatsgevonden om de klacht; het verschuiven en rommelig komen te liggen en te staan van de kussens bij gebruik, te verhelpen.*

*Bij dit herstel heeft de monteur extra klittenband geplaatst in de romp en onder de zitkussens van de bank. Het klittenband is daarbij geplakt in plaatst van de noodzaak om dit vast te stikken. Deskundige heeft vastgesteld dat alle later aangebrachte klittenband los is gekomen van de zitkussens. De monteur had hierop berekend moeten zijn en het herstel niet op deze wijze (gevraagd of ongevraagd) mogen uitvoeren. Bij deze wijze van herstel is het logisch dat “de oplossing erger is dan de kwaal”.*

*Deskundige heeft daarna de rug- en zitkussens zo goed en zo kwaad als mogelijk op de gewenste en juiste locaties in de bank teruggeplaatst.*

*Daarbij zijn o.a. de twee zitkussens in het midden van de bank omgewisseld en zijn een aantal rugkussens op de juiste plek in de bank teruggezet.*

*Bij het terugplaatsen van de kussens heeft deskundige onderzocht of de bekledingsstof met pool (de vleug) in de juiste richting is geconfectioneerd.*

*Deskundige heeft daarbij vastgesteld dat de stof op de zit- en rug- en lendenkussens niet volgens de vakinhoudelijk te verwachten stofrichting is geconfectioneerd. (zie foto 3) Om tegen te gaan dat bekledingsstof met een vleug, zo dat in deze situatie het geval is, bij gebruik als het ware ‘de kussens laat weglopen’, is het noodzakelijk om de stofrichting van het ‘boven- en ondervlak’ van rugkussens van boven naar beneden en de zitkussens van achter naar voren te laten lopen. Het ‘boven- en ondervlak’ van de kussens dienen dus altijd in dezelfde stofrichting te worden bekleed. De ‘staande kanten’ van kussens behoren bij rugkussens van achter naar voor te lopen en bij zitkussens van boven naar beneden (zie ter verduidelijking foto 3, de groene pijlen).*

*Het vanaf de fabriek aanwezige klittenband aan de onder/voorkant van de zitkussens is ruim onvoldoende om de kracht van het verschuiven van de kussens tegen de poolrichting in, tegen te gaan. Wanneer de stof aan de onderzijde en bovenzijde van de zitkussens wel in de juiste poolrichting*

*zou zijn geplaatst, zou één strook klittenband wel voldoende zijn geweest om de zitkussens min of meer te verankeren.*

*De stofrichting is grosso modo (zie foto 3, de rode pijlen) op alle zit- en rugkussens in de dwarsrichting gestoffeerd. Dat de stofrichting dwars op de kussens is geconfectioneerd heeft te maken met de keuze van de fabrikant om de stof economisch te snijden. Hierdoor worden (soms noodzakelijke) zichtnaden in grotere kussens voorkomen en zijn er minder meters bekledingsstof noodzakelijk. Deskundige oordeelt dat de klachten ontstaan doordat de stof op onjuiste wijze, in de verkeerde richting, is verwerkt. Dat de fabrikant deze wijze van bekleden heeft toegepast is, bij een poolstof zo die is toegepast, onjuist. De leverancier is daarop aan te spreken.”*

De deskundige acht herstel van de bank mogelijk, namelijk als volgt:

*“De bankkussens opnieuw bekleden met alle zit en rug-elementen op de juiste wijze geplaatste poolbekledingsstof.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 18 januari 2023 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 in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport aangevoerd dat de deskundige tijdens het onderzoek op 18 januari 2023 andersluidende mededelingen heeft gedaan dan de bevindingen die thans in het deskundigenrapport zijn vermeld. Verder heeft de ondernemer naar voren gebracht dat hij niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de wijze waarop de leverancier de stof heeft aangebracht.
3. Voor de bindend adviseur is niet vast te stellen wat er tijdens het deskundigenonderzoek precies is besproken tussen partijen en de deskundige. De bindend adviseur gaat in beginsel uit van de inhoud van het deskundigenrapport. Er is onvoldoende aanleiding om dat in dit geval niet te doen. Hierbij is ook van belang dat partijen in de gelegenheid zijn gesteld om nog op het deskundigenrapport te reageren, zodat hun inhoudelijke bezwaren kunnen worden meegenomen in de beoordeling.
4. Uit het deskundigenrapport volgt dat het geleverde bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 7:17 lid 2 BW). Dit betekent dat de consumenten recht hebben op herstel of vervanging (artikel 7:21 lid 1 BW). Het verweer van de ondernemer dat het om een fout van de leverancier gaat, wordt gepasseerd. Het betreft immers de ondernemer die het bankstel aan de consumenten heeft verkocht en die dus ook kan worden aangesproken indien het bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt.
5. De ondernemer zal worden opgedragen tot herstel conform het deskundigenrapport of vervanging van het bankstel over te gaan. Indien geen - of niet tijdig - herstel of vervanging volgt, kunnen de consumenten de overeenkomst ontbinden (artikel 7:22 lid 1 onder a jo. artikel 7:22 lid 2 BW).
6. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer het door de consumenten betaalde klachtgeld van € 250,00 te vergoeden.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer herstelt het bankstel conform het deskundigenrapport of gaat tot vervanging over. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken hierover, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van de afspraken. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan kunnen de consumenten de overeenkomst ontbinden. Het

geleverde wordt dan binnen 4 weken na de ontbinding door de ondernemer teruggenomen, tegen gelijktijdige terugbetaling van de koopsom aan de consumenten.

- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na heden het klachtgeld van € 250,00 aan de consumenten.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 24 maart 2023,