

Maatwerkbanken zitten niet lekker maar geen ontbinding toegewezen

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. Op 14 februari 2023 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde dag een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken, het deskundigenrapport en de reactie van partijen daarop. Na uitwisseling van de (uitgebreide) stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - samengevat - de koop en levering van onder meer een tweetal bankstellen en een loveseat en maakt onderdeel uit van een grotere order tot een totaalbedrag van € 28.000,00. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Over 3 bankstellen en de zitkussens.

Bij 1^e levering zijn de afmetingen niet juist en niet conform de afspraken.

Bij 2^e levering (na herstel) alweer niet juist. De zitkussens zijn te klein voor de bank. De vervangende poten ook niet in dezelfde vorm en kleur (wij vroegen ons af of de monteur dit wel wist maar bewust op die dag niet aan ons had verteld)”

Op de vraag welke werkzaamheden met de ondernemer zijn overeengekomen, heeft de consument als volgt geantwoord:

“Op maat gemaakte bankstellen. Wij waren uitgebreid geadviseerd en opgemeten door [verkoper] van [ondernemer]. Onze wensen zijn: mooi en kwalitatief goede banken met zitcomfort i.v.m. lengteverschil tussen mijn vrouw en ik.”

In een bij het inleidend (vragen)formulier gevoegde bijlage heeft de consument verder, voor zover van belang, het volgende opgemerkt:

“(…)

Vanaf de eerste klachtmelding in oktober 2021 moesten wij altijd er achteraangaan om antwoorden en oplossingen te krijgen van [ondernemer]. Daarnaast hebben wij [ondernemer] al genoeg tijd en kansen gegeven om de problemen op te lossen. Ook hebben wij zowel telefonisch als via de mail gevraagd of [verkoper] persoonlijk bij ons langs kan komen om de situatie van de zitbanken te bekijken. Maar hier hebben wij nooit reactie van gehad.

Op 8 september 2022 heeft [ondernemer] ons uiteindelijk aangeboden om de kussens weer te laten herstellen. Maar deze keer zijn wij niet ingegaan op hun voorstel omdat:

1. Wij voelden ons niet serieus genomen. Wij zeiden vanaf begin al dat de zitbanken en de zitkussens niet horen zo te zijn en dat deze niet volgens de afspraken zijn gemaakt en/of hersteld. Toch kregen wij iedere keer dezelfde smoesjes dat deze dienen ingezet te worden enz. én er is ook helemaal niets gezegd over het verschil in de gemonteerde poten op de zitbanken.

2. Wij zitten al iets meer dan 1 jaar met alleen achteraangaan voor een oplossing. Ondertussen zitten wij nog steeds niet goed op die banken. Wij vroegen onszelf dus af hoe lang moeten wij hier nog doorgaan.

3. Wij hebben de banken voor 5 jaar laten verzekeren voor vlekken ed. Onze zoon, (...), is 6 jaar oud. Zijn vrienden komen regelmatig bij ons spelen. Stel dat er iets gebeurt met bijvoorbeeld ranja op de bank, moeten wij dan ook op dezelfde manier als nu achteraangaan voor een oplossing? Als gevolg van het bovenstaande hebben wij het vertrouwen in [ondernemer] opgezegd. In hun reactie d.d. 8 oktober jl. hebben ze geschreven dat ze bedenkingen hebben over de gegrondheid van onze klacht. Dus ondanks de geleverde foto's als bewijzen van onze klacht, zetten ze ons als leugenaars! Dit accepteren wij niet, daardoor hebben wij de stap naar Uitgesprokenzaak.nl genomen.

(...)"

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

"Wij willen graag het aankoopbedrag terug want wij hebben geen vertrouwen meer in samenwerking met- en oplossingen van [ondernemer]. En, in hun reactie d.d. 8 okt jl. hebben ze bedenkingen over de gegrondheid van onze klachten genoemd. Wij hebben ze ([verkoper]) al eerder uitgenodigd om bij ons thuis te komen kijken maar helaas geen reactie. Daarnaast hebben wij de banken voor 5 jaar laten verzekeren bij hen, maar door deze vertrouwen issue willen wij helemaal niets meer te maken hebben met [ondernemer] in de toekomst."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in (een bijlage bij) het reactieformulier - samengevat - als volgt gereageerd:

(...)

Kern van het geschil is dat de consument niet tevreden is met het zitcomfort van de door ons geleverde meubelen. Om de consument tegemoet te komen hebben wij uit coulance diverse aanpassingen laten uitvoeren. Deze aanpassingen zijn vooraf uitvoerig door de leverancier met de familie besproken en geheel op verzoek van de consument uitgevoerd. Alvorens alle aanpassingen uit te voeren hebben wij de familie [consument] nadrukkelijk gevraagd of zij hun goedkeuring wilde geven voor hetgeen was voorgesteld en besproken omdat met de uitvoering van alle aanpassingen de oude situatie, die geheel conform de aankoopovereenkomst was uitgevoerd, teniet zou worden gedaan.

(...)

Resumerend willen wij het volgende opmerken:

- *De familie [consument] is juist en eerlijk geadviseerd en weloverwogen tot de aankoop en ondertekening van de aankoopbevestiging over gegaan.*
- *De aankoop is geleverd conform hetgeen op de aankoopbevestiging is vermeld.*
- *Nadat de familie [consument] hun teleurstelling over het zitcomfort kenbaar heeft gemaakt is er door ons adequaat gereageerd en een oplossing geboden waarbij kosten nog moeite zijn gespaard. Dit geheel uit coulance om de familie tegemoet te komen.*
- *Bij het komen tot een voorstel ter finale oplossing is de familie [consument] volledig betrokken en ook is door ons nadrukkelijk gevraagd om hun goedkeuring te geven over het op schrift gestelde voorstel alvorens één en ander uit te voeren. Dit laatste vooral ook om reden dat met het aanpassen van de meubelen de oude situatie teniet zou gaan.*
- *Hoewel alle aanpassingen geheel conform het voorstel zijn uitgevoerd is de familie van mening dat de maten niet juist zijn (...).*
- *Opnieuw hebben wij uit coulance een voorstel gedaan om dit op te lossen. Dat aanbod doen wij gestand. Ook de verkleuring van de pootjes die de familie in hun schrijven richting u benoemt zullen wij in behandeling nemen.*
- *Dat de familie zich niet serieus voelt genomen en door ons als leugenaars ziet neergezet vinden wij in het licht van het bovenstaande beslist onterecht en ook misplaatst.*
- *Wij zijn van mening dat zowel de koopovereenkomst alsmede alle aanpassingen juist en geheel door ons zijn nagekomen. Een gedeeltelijk ontbinding van de koopovereenkomst vinden wij dan ook niet gerechtvaardigd.*
- *Het aanbod om de kussens nog wat breder te malen en de afwijkende kleur van de pootjes aan te passen doen wij gestand.*
- *In het licht van bovenstaande vinden wij redelijk dat de familie [consument] ons de kosten, die het aanhangig maken van deze kwestie voor ons bedrijf met zich meebrengt, vergoed.*

(...)"

Deskundigenrapportage

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

(...)

1. Onderzocht(e) product(en) en/of dienst(en)

Product(en): 2 Banken [type]

Afmetingen (indien relevant): 1 Bank 300 Br. X 100 H x 87 D (zithoogte 50) Arm L. Poten 14,5 H.

1 Bank 220 Br. Standaard hoogte en diepte Arm R. Poten 14,5 H

Merk/leverancier(s): [leverancier]

Verkoopprijs: € 11.850,-

(Aanvullende) dienst(en): Totaal orderbedrag bedraagt 28.000,-

Eventuele nadere omschrijving: Maatwerkbanken

(...)

2a Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld

Consument wil de 2 banken retour ondernemer geven en geld terug.

2b Situering klachten

Waar in de ruimte(n) bevinden zich de klachten?

Toelichting: Zitkussens 300 cm bank sluiten niet mooi aan.

(...)

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Zitkussen 300 cm bank sluiten niet mooi aan.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk? ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk: (...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? ja nee

Zo ja, op welke manier? Zitkussens in het juiste formaat leveren.

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?

Met het juiste formaat zitkussens is het probleem deels opgelost. Meneer zit gewoon niet lekker in deze bank. Daarmee helpen juist passende zitkussens niet.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

1. De consument stelt - onder verwijzing naar door hem overgelegde foto's - dat de door de ondernemer geleverde bankstellen niet de eigenschappen bezitten, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de consument de koopovereenkomst voor wat betreft de bankstellen (gedeeltelijk) wenst te ontbinden (artikel 7:22 lid 1 onder a van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)). In dit geschil staat dan ook in de eerste plaats de vraag centraal of de bankstellen voldoen aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

2. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, 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. Tegen deze achtergrond overweegt de bindend adviseur het volgende, waarbij ook concreet verwezen zal worden naar de relevante, tussen partijen gevoerde correspondentie.

Het geschil en de daarover gevoerde correspondentie

3. Bij e-mail van 5 oktober 2021 heeft de consument de ondernemer, voor zover relevant, als volgt bericht:

"(...)

De banken zijn binnen.

Echter kan [consument] niet echt comfortabel op zitten.

Volgens mij moet het zitgedeelte nog dieper zijn.

Hier hebben wij destijds uitgebreid over gesproken.

*Gemiddeld is het zitgedeelte tussen 43-45 cm diep.
Dit is veel te kort. Zie foto's.*

*Kun jij ons hierover even terugbellen a.u.b.
(...)"*

4. De klacht van de consument over de aan hem geleverde bankstellen kwam er in essentie dan ook op neer dat hij het zitcomfort niet prettig vond. Hij is vervolgens (telefonisch) in overleg getreden met de ondernemer en de fabrikant/leverancier van de bankstellen. In aansluiting op dit overleg heeft de consument bij e-mail van 12 oktober 2021 het volgende aan de ondernemer kenbaar gemaakt:

*"(...)
Hierbij sturen wij een bevestiging van (...) hetgeen wij afgesproken hebben.*

*Zoals besproken zullen wij de banken eerst gaan "inzitten". In eerste instantie waren wij nogal teleurgesteld in het resultaat, in met name het feit dat het zitgedeelte van de bank te kort is gemaakt. Wij zijn uitvoerig opgemeten, met name mijn benen, en dan gaan wij er van uit dat het inderdaad de plofbank wordt, zoals wij toen bij jullie hebben besproken. Dit is op dit moment niet het geval, de bank zit niet lekker, en het zitgedeelte is voor mijn lengte veel te kort. Met een 4-tal weken nemen wij weer contact op of het probleem zich heeft opgelost, of dat er een andere oplossing moet worden gezocht.
(...)"*

5. Aangezien de consument na de genoemde termijn van vier weken nog niet tevreden was over het zitcomfort, hebben de servicedienst van de ondernemer en de fabrikant/leverancier van de bankstellen op of omstreeks 26 november 2021 een bezoek gebracht aan de consument om mogelijke aanpassingen te bespreken ter oplossing van zijn klacht over het zitcomfort. Vervolgens heeft de ondernemer de consument bij e-mail van 14 december 2021 het volgende bericht:

*"(...)
Naar aanleiding van het bezoek van [medewerker ondernemer] stuur ik u hierbij een mail ter oplossing van de huidige situatie voor de geleverde meubelen. Onderstaande mail heb ik van de leverancier mogen ontvangen.*

"We kunnen het volgende aanpassen aan de meubels:

- *7 x hogere voorpoten. Wij adviseren 3 cm hoger, meneer zat op deze manier veel beter, maar mevrouw belde mij later nog om er 2 cm van te maken.*
- *6 x 4 cm diepere zitkussen-vulling, stof en maken nieuwe hoezen*
- *6 x 3 cm plattere rugkussen-vulling, stof en maken nieuwe hoezen*

*Alles bij elkaar is de prijs hiervan voor jullie €2100, excl. btw.
Dit is exclusief transport. Bezorgen bij jullie in de winkel kost €200, excl. btw.
Als [vervoerder] naar de klant thuis moet, komt er €125, excl. btw. bij.*

Na akkoord denken wij ca. 6/7 weken nodig te hebben. Mede voor het bestellen van de materialen."

Zoals u kunt zien zijn de kosten voor het aanpassen erg hoog uitgevallen. Wij hebben uiteraard toegezegd dit kosteloos voor u te herstellen.

Gezien de hoge kosten willen wij wel graag vooraf van u een akkoord ontvangen voor deze aanpassingen als definitieve oplossing. De meubelen worden compleet verbouwd en we kunnen hierna niet meer terug naar de oude situatie.

*Graag hoor ik van u!
(...)"*

6. Bij e-mail van 5 januari 2022 heeft de consument aan de ondernemer kenbaar gemaakt akkoord te gaan met de door haar voorgestelde oplossing, waarna uitvoering is gegeven aan de gemaakte afspraken.

7. Op 7 juni 2022 heeft de consument vervolgens het volgende aan de ondernemer kenbaar gemaakt:

“(...)

De nieuwe kussens zijn al geleverd. Wat jammer dat de afmetingen van de kussens zijn niet geheel juist. Zie foto's. Volgens mij hoort deze niet zo te zijn.

Graag jullie reactie hier over.

(...)”

Partijen hebben op dit punt nog enige tijd met elkaar gecorrespondeerd, een servicemonteur van de ondernemer heeft een bezoek gebracht aan de consument, de ondernemer is in overleg getreden met de fabrikant/leverancier en op 8 september 2022 heeft de ondernemer de consument onder meer het volgende laten weten:

“(...)

De fabrikant biedt aan om de kussens alsnog voor u te verbreden zodat de kussens daarna netjes in de bank passen. Als u hiermee akkoord gaat, dan zullen wij de kussens bij u ophalen en komt de fabrikant ze persoonlijk bij u afleveren. Ik hoor dit graag even zodat ik de eventuele vervolgstappen kan ondernemen. (...)”

8. In reactie daarop heeft de consument bij (aangetekende) brief van 26 september 2022 een beroep gedaan op (gedeeltelijke) buitengerechtelijke ontbinding van de (koop)overeenkomst, waarbij - kort gezegd - wordt verwezen naar niet goed gemaakte (c.q. niet goed aansluitende) kussens en het feit dat de vervangen voorpoten van het bankstel niet dezelfde vorm en kleur hebben als de bestaande achterpoten.

Ontbinding?

9. Als de bankstellen niet aan de overeenkomst beantwoorden, kan de consument herstel, vervanging, ontbinding of prijsvermindering eisen. Uitgaande van een (in eerste instantie) terecht gemelde klacht over het zitcomfort van de bankstellen (de ondernemer heeft dat overigens betwist), blijkt uit de stellingen en overgelegde stukken dat de consument in dit geval heeft gekozen voor herstel van de bankstellen. Ondanks de door/namens de ondernemer uitgevoerde herstelwerkzaamheden meent de consument aanspraak te kunnen maken op (gedeeltelijke) ontbinding van de (koop)overeenkomst. Artikel 7:22 lid 1 BW bepaalt dat, indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper bij een consumentenkoop de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Deze bevoegdheid ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW echter pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geleverd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting tot aflevering van het ontbrekende, of herstel of vervanging van het geleverde (artikel 7:21 lid 1 BW). Op grond van artikel 7:21 lid 3 BW is de verkoper verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.

10. De bindend adviseur volgt de consument niet in zijn stelling dat hij nog aanspraak kan maken op (gedeeltelijke) ontbinding van de (koop)overeenkomst. Dat zal hierna worden toegelicht.

11. De ondernemer heeft de consument aangeboden om - naar aanleiding van de kenbaar gemaakte klacht over het zitcomfort van de bankstellen - tot herstel over te gaan. Uit de door partijen overgelegde stukken en de hiervoor genoemde e-mails van 14 december 2021 en 5 januari 2022 blijkt dat:

- de ondernemer de consument daartoe een concreet voorstel heeft gedaan;
- dit voorstel tot stand is gekomen na uitvoerig overleg tussen de consument, de ondernemer en de fabrikant/leverancier over de gewenste en noodzakelijke aanpassingen;
- de ondernemer aan de consument kenbaar heeft gemaakt dat met die aanpassingen forse kosten gemoeid zijn, die voor rekening van de ondernemer komen;
- de ondernemer de consument heeft voorgehouden dat zij het betreffende voorstel heeft gedaan om tot een definitieve oplossing van de klacht over het zitcomfort te komen; en
- de consument, zonder daarbij enig voorbehoud te maken, akkoord is gegaan met het voorstel van de ondernemer.

12. Door het herstelaanbod van de ondernemer onder die omstandigheden zonder enig voorbehoud te accepteren, hebben partijen naar het oordeel van de bindend adviseur ter zake van het herstel van de bankstellen (waar het gaat om het zitcomfort) aanvullende afspraken gemaakt. Uit het dossier dan wel uit de inhoud van het deskundigenrapport blijkt niet dat de ondernemer deze afspraken niet of niet deugdelijk is nagekomen. De consument stelt bovendien weliswaar dat hij nog steeds niet lekker zit, maar uit het dossier en het deskundigenrapport blijkt niet dat de bankstellen in meer dan geringe mate afwijken van het normaal te verwachten zitcomfort.

13. Wel is vast komen te staan dat de (zit)kussens niet mooi aansluiten en dat de voorpoten (ten opzichte van de achterpoten) niet de juiste vorm en/of kleur hebben, maar dat betreft naar het oordeel van de bindend adviseur punten van esthetische aard en van ondergeschikte c.q. geringe betekenis, zodat deze afwijkingen de (gedeeltelijke) ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigen (vergelijk artikel 7:22 lid 1 BW en randnummer 9 van dit bindend advies). De ondernemer heeft - voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting - al aangeboden om deze zaken te herstellen/vervangen. Gelet op wat hiervoor is overwogen, was dat aanbod redelijk. De ondernemer wordt dan ook gehouden aan haar aanbod.

Conclusie

14. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de ondernemer niet zodanig is tekortgeschoten in de nakoming van haar contractuele verplichtingen dat (gedeeltelijke) ontbinding van de (koop)overeenkomst gerechtvaardigd is en dat de klacht dus ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

15. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van afspraken over de uitvoering van de (herstel)werkzaamheden, meer concreet ten aanzien het leveren van het juiste formaat (zit)kussens en voorpoten in de juiste vorm en kleur. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 april 2023,