

Bankstel op situatieschets hoeft niet in proportie te zijn, onderzoeksplicht consument

### **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.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig.

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

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

De overeenkomst betreft de koop van een bankstel.

### **Standpunt consument**

De consument heeft zijn klacht als volgt verwoord:

*“Bij bank die geleverd past geen ruime tafel tussen de U-vorm terwijl cliënt dit bij het verkoopgesprek wel had aangegeven als wens. Achteraf is gebleken dat de afmetingen van de bank weliswaar overeenkomen met hetgeen de verkoper heeft aangegeven op de tekening, doch de proporties zoals de verkopend adviseur deze heeft getekend komen niet overeen met de werkelijkheid. De verkopend adviseur heeft de bank niet in de juiste proporties getekend, waardoor de ruimte tussen de U-vorm veel minder groot is dan hij heeft getekend. De 2-zitsbank in het midden is in werkelijkheid veel minder breed dan op de tekening is geschetst, waardoor er geen ruime tafel in de U-vorm past. Hierdoor voldoet de geleverde bank niet aan de wensen zoals cliënt tijdens het verkoopgesprek heeft aangegeven.”*

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

*“1. De bank zoals door cliënt gewenst, namelijk met voldoende ruimte voor een grote tafel tussen de U-vorm, te leveren. Indien dit gebeurt door levering van enkel een nieuw 3-zits gedeelte dan stemt cliënt in met de meerprijs daarvan ten opzichte van een 2-zits. Kleurverschil en bezorgkosten komen voor rekening van de verkoper. Bij eventueel kleurverschil dient de gehele bank te worden vervangen naar de wens van cliënt.*

*2. Vernietiging van de overeenkomst op grond van dwaling, teruggave van de aankoopprijs.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Klant heeft een hoekbank besteld en geleverd gekregen. Na levering wordt er aangegeven dat de maatvoering niet naar verwachting is. De reden hiervoor is dat het 2-zits-element te klein is, waardoor de tussenruimte niet aan de verwachting voldoet. Naar onze mening staan de maten duidelijk op de koopovereenkomst en is dit tijdens verkoop besproken met de klant. De klant heeft daarom tijdig kunnen aangeven dat de maten niet naar wens zijn, wat niet is gebeurd. Bovendien is het duidelijk dat maten niet op schaal zijn getekend en dat de tekening ter indicatie is. De klant geeft aan verwacht te hebben dat de gemaakte tekening op schaal zou zijn, echter staat dit nergens vermeld. Wij zijn van mening dat de klant zelf onvoldoende gebruik heeft gemaakt van het onderzoeksplicht. De klant heeft bijvoorbeeld nooit contact opgenomen met de vraag hoe het zit met de maten, maar is er 'vanuit gegaan' dat. Wij zijn dan ook van mening dat er sprake is van verkeerde verwachtingen en niet van een bestelfout of verkeerd advies.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Tussen partijen is niet in geschil dat de ondernemer een bank heeft geleverd, waarvan de maten overeenkomen met de maten die zijn weergegeven in de tekening van de ondernemer op de koopovereenkomst. De ondernemer heeft in die zin dus aan zijn verplichtingen voldaan.
2. De consument stelt dat de proporties in de tekening niet kloppen en dat op basis van de mededelingen van de (medewerker van de) ondernemer in het verkoopgesprek andere verwachtingen bestonden met betrekking tot de ruimte in de 'U'.

3. De consument wordt niet gevolgd in zijn stelling met betrekking tot de proporties in de tekening. Het gaat hier om een schetsmatige tekening waarin de maten correct zijn weergegeven. Dat het om een schetsmatige tekening gaat blijkt al direct wanneer de weergegeven maatvoering wordt afgezet tegen de proporties in de tekening. De consument kan zich om die reden dan ook niet beroepen op de proporties in de tekening. Indien de consument had willen weten hoeveel ruimte er precies zou zijn in de 'U', had hij een precisering of verduidelijking hiervan kunnen vragen.
4. Dat op basis van het verkoopgesprek andere verwachtingen mochten bestaan aan de zijde van de consument, kan niet worden vastgesteld. Er is geen onderbouwing van wat er in het verkoopgesprek is gezegd.
5. Dit betekent dat de klacht ongegrond is.
6. De eis wordt afgewezen.
7. De kosten blijven voor rekening van de consument.

**Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- De eis wordt afgewezen.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 april 2023,