

Ontbinding bankstel na herhaalde afwijzing terechte klachten 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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

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

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 om 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 geformuleerd:

*“- de kwaliteit en de afwerking van de bank voldoet niet aan hetgeen cliënt mocht verwachten van de bank
- het relaxgedeelte werkt niet naar behoren
- er zijn niet de juiste poten geleverd (op de orderbevestiging staat dat cliënt metalen poten heeft gekocht en [ondernemer] heeft zwarte poten geleverd).”*

De consument heeft in een begeleidend schrijven bij het inleidend formulier toegelicht dat hij primair ontbinding van de overeenkomst wenst, subsidiair vervanging van het bankstel en meer subsidiair herstel van de bank.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“De 'beschadigingen' aan het leer zijn leereigenschappen en hoort dan ook bij de bank. De poten zijn in de juiste kleur geleverd, stelpoten kunnen niet in het chroom geleverd worden en zijn altijd zwart, dit is ook in de winkel zichtbaar. Relax is door [servicedienst ondernemer] opgelost en klant heeft hier ook voor getekend dat dit naar behoren is opgelost.”

Deskundigenrapportage

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

“Ad. 1: zwarte pootjes achterzijde elektrische elementen in plaats van chroom zoals de rest van de poten;

Consument stelt dat expliciet bij aankoop is besproken dat bank vrij in de woonkamer komt te staan en ALLE poten in chroom (poot nr. 13) uitgevoerd moest worden. Op factuur staat ook vermeld: metalenpoot nr. 13. De geleverde elementen die elektrisch verstelbaar zijn hebben aan de achterzijde zwarte ronde poten.

De nu geleverde zwarte ronde poten dienen te worden vervangen voor de chroom-uitvoering nr. 13.

Ad. 2: stiksel loopt niet door van 2-zitselement bij aansluiting hoekelement;

Zoals duidelijk op de foto te zien is loopt het sierstiksel voorstaand rechts (van de 2-zitsbank met 1 arm rechts) niet door, terwijl dat aan de linkerzijde wel perfect doorloopt. Hoes van de 2-zitsbank dient gecorrigeerd te worden. In principe kan dit ter plaatse gebeuren. Ondernemer kan er ook voor kiezen in stoffeerderij te corrigeren. Aan te bevelen is dan hoekelement ook mee te nemen naar magazijn voor controle dat corrigeren stiknaad 2-zitsbank goed is uitgevoerd.

Ad. 3: diverse beschadigingen;

Op de zitting van de 2-zitsbank voorstaand rechts zit – een inmiddels bijgewerkte - kras. Consument heeft geconstateerd dat bij levering tijdens uitpakken er werd gewerkt met een puntig en scherp voorwerp om het plastic te verwijderen. Hierbij is dit puntig voorwerp licht met de lederen zitting in aanraking gekomen, waardoor lichte kras is ontstaan. Door servicedienst ondernemer (servicedienst) is deze beschadiging getracht te herstellen, echter de kras blijft enigszins zichtbaar. Geconstateerd kon worden dat de kras op juiste manier is hersteld, maar helaas niet volkomen onzichtbaar. Er kan nogmaals een lederspecialist trachten dit beter te herstellen, dit zal hoogstwaarschijnlijk enig resultaat

hebben. Volkomen onzichtbaar is niet te garanderen. Indien consument dit niet accepteert zou het mogelijk zijn de hoes van dit zitvlak te vervangen, maar er dient dan ernstig rekening mee gehouden te worden dat er kleur-/structuurverschillen zullen zijn. Technisch gezien is het NIET aan te bevelen de hoes volledig te vervangen, verschil van kleur- /structuur zal veel duidelijker zichtbaar zijn dan de nu aanwezige kras.

Het is overigens zeer vreemd dat met een scherp en puntig voorwerp plastic is verwijderd! Dit wordt te allen tijde ernstig afgeraden!

Technisch gezien is de kras enigszins zichtbaar en zeker vervelend, maar het is niet zo dat het leder op de plek verder kapot kan scheuren. Kras is oppervlakkig en in principe correct gerepareerd. Verder wees consument nog op tal van onregelmatigheden – in de ogen van consument beschadigingen. Consument uitgelegd dat dit inherent is aan de verwerkte lederkwaliteit. Consument gaf aan het daarmee niet eens te zijn en inderdaad wel gelezen had in de, achteraf bij de factuur bijgesloten informatie had gelezen. Consument stelt dat als dit bij aankoop (dus vooraf) duidelijk was gecommuniceerd dit leder niet had gekozen. Technisch gezien betreft het hier een mooie en soepele lederkwaliteit die veel natuurlijke kenmerken heeft.

Ad. 4: ongelijke hoofdsteunen;

De hoofdsteunen zijn bewegende delen, het is niet te voorkomen dat deze niet volkomen perfect aansluiten. Voorts stelt consument dat de hoofdsteunen niet overal goed en gelijk zijn gevuld. Dit is echter wel het geval. Het perfect gelijk afstellen van de hoofdsteunen is mogelijk, maar vergt wel enige inspanning.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 2 februari 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 voorts 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. Op basis van het deskundigenrapport concludeert de bindend adviseur dat het geleverde bankstel in ieder geval met betrekking tot de in dat rapport onder 1 en 2 genoemde elementen (zwarte in plaats van chroomkleurige poten, stiksel) niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 BW en artikel 15 lid 1 van de CBW-voorwaarden.
3. Voor zover de ondernemer met zijn reactie op het deskundigenrapport heeft beoogd te betogen dat niet is overeengekomen dat de bedoelde poten van het bankstel chroomkleurig zouden zijn, wordt dit verweer gepasseerd. Uit de orderbevestiging/factuur blijkt immers - zoals ook de deskundige heeft vermeld - dat de poten chroomkleurig zouden zijn. Daarbij is geen uitzondering gemaakt voor de hier aan de orde zijnde (ondersteunings)poten aan de achterzijde. De ondernemer heeft zijn verweer dat desondanks niet mocht worden verwacht dat deze poten chroomkleurig zouden zijn onvoldoende onderbouwd. Dat bij het desbetreffende showroommodel deze poten ook zwart zouden zijn is niet gebleken en bovendien is de vraag in hoeverre dit zou kunnen afdoen aan de uitdrukkelijke vermelding in de orderbevestiging/ factuur.
4. De consument heeft de ondernemer al voldoende in de gelegenheid gesteld om alsnog tot correcte nakoming over te gaan, te weten - onder meer - bij brief van 11 juli 2022 en bij e-mail van 27 juli 2022.
5. Dit betekent dat aan de voorwaarden voor ontbinding van de koopovereenkomst is voldaan (artikel 7:22 lid 1 BW, in samenhang met artikel 7:22 lid 2 en artikel 7:21 leden 1 en 3 BW). De primaire eis van de consument wordt daarom toegewezen. Dit betekent dat de koopovereenkomst wordt ontbonden. De ondernemer dient het bankstel op te halen en de door de consument betaalde som van € 6.551,- terug te betalen.
6. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld van € 250,- te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst wordt ontbonden.
- De ondernemer haalt het bankstel bij de consument op.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
 - ✓ € 6.551,- in verband met terugbetaling van het door de consument voldane bedrag;
 - ✓ € 250,- wegens vergoeding klachtgeld.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 mei 2023,