

Kleurverschil niet significant, schadekwesitie goed opgepakt, klachten ongegrond

### **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 15 maart 2023 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 17 maart 2023 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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 overeenkomst betreft - samengevat - de koop en levering van een bankstel voor een bedrag van € 1.555,00, zo volgt uit de door de consument overgelegde verkooporder. Een bedrag van € 1.505,00 is onbetaald gebleven en staat in depot.

### **Standpunt consument**

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

*“Ik heb (3 maanden voor de aangekondigde leverdatum) EEN bank geleverd gekregen. Zeer vermoedelijk showroombank terwijl ik die niet heb gekocht. Kleur wijkt sterk af van bestelde. Bij levering heeft transporteur van het bedrijf brievenbus voordeur gebroken. Nieuwe brievenbus is niet te vinden> moet nieuwe deur. Na weken wil transporteur nu verzekering inschakelen. Transporteur is Belgisch & is NIET degene met wie ik contract heb. Verzekering wellicht onder Belgisch recht. [Ondernemer] is aansprakelijk. [Ondernemer] weigert ook andere bank aan te leveren. Zie uitleg. Beroept zich op handtekening dat ik kleurverschil moet accepteren. Zie foto's kleurverschil is groot.”*

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

*“Deur: Ofwel [ondernemer] zoekt en vindt toch een brievenbus voor de afwijkende opening in de glazen voordeur en plaatst deze ofwel [ondernemer] vervangt de deur voor een andere deur met brievenbus.*

*Bank: Ik wil de bank in de kleur die ik uitzocht en GEEN toonzaalmodel, maar een nieuwe. Ik wil nu voor acceptatie een staal beoordelen. De bank die men eerder leverde accepteer ik niet.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

*“[Ondernemer] heeft een afspraak gemaakt met cliënt voor levering van de bank op 30 dec. 2022. De bank is bij de cliënt thuis binnengebracht en uitgepakt, cliënt wilde betalen met een creditcard! Helaas kan er uitsluitend contant of met pinbetaling betaald worden, cliënt gaf aan dat zij dit niet wilde daar betaling met een creditcard verzekerd is, cliënt gaf aan dat de kleur van de bank niet de goede kleur is. Cliënt suggereert deze bank komt zeker uit de voorraad daar wij sneller hebben geleverd dan aanvankelijk gedacht! [Ondernemer] moest de bank maar mee retour nemen en een ander bestellen. De bezorgers hebben de bank weer ingepakt en meegenomen, helaas is tijdens het naar buiten brengen de verpakking achter de brievenbusdeksel blijven hangen waardoor deze kapot is gegaan. [Ondernemer] heeft conform de verkooporder besteld en aangeleverd, [ondernemer] heeft cliënt hierop gewezen. Cliënt blijft volhouden dat de kleur anders is dan besteld. Met betrekking tot de defecte brievenbus heeft onze vervoerder diverse malen contact gehad met cliënt, echter geeft cliënt niet de gevraagde informatie zoals het adres van haar verzekeringsagent/maatschappij zodat de verzekeraar dit kan afhandelen. Cliënt vindt dat wij een nieuwe brievenbus moeten plaatsen en anders een nieuwe buitendeur met brievenbus! Standpunt van [ondernemer] cliënt neemt het bestelde af of annuleert de order en betaalt 50% annuleringskosten.”*

### **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): Driezitsbank

(...)

Bekledingsstof (samenstelling/type): LederKoloniaal – Kleur: Espresso

(...)

Omschrijving van de ruimte waarin de producten aanwezig zijn (...): Bank werd getoond in magazijn ondernemer

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

1: Kleur van de bank wijkt significant af.

2: Schade glazen voordeur

(...)

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

Ad. 1: Kleur van de bank wijkt significant af.

Op dinsdag 14 maart in winkel ondernemer kleurstaal opgehaald waarop consument haar keuze bepaald heeft. Consument was bij dit bezoek aanwezig om te controleren/ bevestigen dat mij het juiste kleurstaal werd meegegeven. Op woensdag 15 maart magazijn ondernemer bezocht om kleurstaal te vergelijken met het verwerkte leder op de bestelde bank. Ook hier was consument bij aanwezig.

Ter plaatse staal op verschillende plekken op de bank gelegd. Er bleek inderdaad een geringe kleurafwijking te zijn, maar zeker geen significante (zie foto's).

Consument gaf aan dat de bank hier veel beter kleurde dan bij haar in de woonkamer en gaf daarbij aan dat de kleur nu de kleur was die ze kon accepteren.

Vervolgens werd de bank verder door consument geïnspecteerd en daarbij werden diverse strepen in het leder ontdekt. Consument ervaarde deze als een defect in het leder. Echter, deze strepen zijn inherent aan de gekozen lederkwaliteit. De strepen ontstaan tijdens het kleuringsproces. De strepen zijn dus geen defect of ander mogelijk gebrek. Wel zal dit leder tijdens gebruik gaan “leven”, met andere woorden: na verloop van tijd is zichtbaar op welke plekken de bank bezeten wordt. Het leder verkrijgt naar mate de tijd verstrijkt een steeds doorleefder uiterlijk. Over het algemeen ervaart de gebruiker dit als zeer plezierig, het hoort bij leder!

Conclusie: Technisch gezien is de bank 100% in orde en zijn alle gemaakte op- en aanmerkingen van consument product-gebonden eigenschappen.

2: Schade glazen voordeur.

Ook de schade aan voordeur bij consument thuis bekeken. Brievenbus is inderdaad kapot, dit werd door ondernemer ook niet ontkend. Bezorgers hebben daar ook melding van gemaakt. Inmiddels is het consument duidelijk dat de Belgische transportonderneming hiervoor actie heeft ondernomen. Ook is inmiddels bevestigd dat de verzekeraar van transportonderneming valt onder het Europees recht.

**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: geen significant kleurverschil kunnen constateren.

(...)

**7. Nadere toelichting**

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Consument is uiterst wantrouwend, trekt alles in twijfel. Zowel bij bezoek winkel ondernemer als in magazijn heb ik consument getracht te overtuigen dat er met de bank niets mis is. In principe werd er – uiteindelijk – een schikkingsovereenkomst opgesteld. Echter, na overleg met familielid heeft consument volgende dag besloten niet met een schikking akkoord te gaan.

(...)

**Overwegingen en beoordeling**

Het geschil

1. De consument voert in de eerste plaats aan dat zij niet het door haar bestelde bankstel heeft gekregen, dat de kleur van het bankstel daar sterk van afwijkt en dat zij de kleur niet mooi vindt. In de tweede plaats voert de consument aan dat bij de levering van het bankstel de brievenbus van haar

voorkeur is gebroken door de vervoerder. De ondernemer betwist op haar beurt dat sprake is van non-conformiteit. Zij voert - kort gezegd - aan dat het bankstel conform de verkooporder is besteld en geleverd. Ten aanzien van de defecte brievenbus voert de ondernemer aan dat de vervoerder diverse pogingen heeft ondernomen om met de verzekeraar(s) tot een afwikkeling van de ontstane schade te komen, maar dat de consument de daarvoor vereiste gegevens niet verstrekt c.q. wenst te verstrekken.

Non-conformiteit bankstel?

2. Voor toewijzing van de eis van de consument (vervanging van het bankstel) is vereist dat het bankstel niet aan de tussen partijen gesloten koopovereenkomst voldoet. Er moet dus in ieder geval sprake zijn van non-conformiteit. Daarom moet eerst worden vastgesteld of het bankstel voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. Op grond van artikel 7:17 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) moet de afgeleverde zaak (in dit geval het bankstel) aan de overeenkomst beantwoorden. Volgens artikel 7:17 lid 2 BW beantwoordt een zaak niet aan de overeenkomst 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. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit, die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.

3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 15 maart 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 17 maart 2023. De motivering en conclusies van het deskundigenrapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Bij gebreke van concrete aanwijzingen om te twijfelen aan de kundigheid van de deskundige of aan de zorgvuldigheid van het uitgevoerde onderzoek, gaat de bindend adviseur uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling. Dit geldt temeer, omdat partijen hier geen andersluidend rapport tegenover hebben gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen).

4. Op basis van de bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dat het door de ondernemer geleverde bankstel voldoet aan de overeenkomst. Gezien de inhoud van het deskundigenrapport kan aangenomen worden dat het geleverde bankstel in geringe mate in kleur afwijkt van de kleurstaal aan de hand waarvan de consument haar keuze voor de betreffende kleur (Espresso) heeft gemaakt. Van een significante afwijking, zoals de consument stelt, is echter geen sprake. Stukken (bijvoorbeeld een onafhankelijke rapportage van een door de consument zelf ingeschakelde deskundige) waaruit blijkt dat het verschil groter is dan de daarvoor geldende marges zijn door de consument niet overgelegd. Dat het kleurverschil objectief acceptabel is, neemt weliswaar niet weg dat de consument dat niet acceptabel vindt, maar haar subjectieve ervaring kan niet afdoen aan het oordeel van de deskundige dat het bankstel objectief voldoet. Daarbij is bovendien nog van belang dat in de verkooporder is vermeld dat leer een natuurproduct is en dat afwijkingen in kleur mogelijk zijn. De consument had dus rekening kunnen en moeten houden met een - geringe mate van - kleurverschil.

5. De slotsom is dat de geconstateerde kleurafwijking niet zodanig is dat het geleverde bankstel niet voldoet aan wat de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. Ook van andere gebreken is de bindend adviseur niet gebleken, waarbij wordt verwezen naar het oordeel van de deskundige dat de ten tijde van het onderzoek door de consument gemaakte op- en aanmerkingen (bijvoorbeeld ten aanzien van zichtbare strepen) allemaal zien op productgebonden eigenschappen. Het beroep op non-conformiteit van de consument slaagt dan ook niet. De ondernemer is niet tekortgeschoten in de nakoming van de voor haar uit de (koop)overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, zodat vervanging van het bankstel niet aan de orde is.

Brievenbus

6. Zoals hiervoor al is overwogen, heeft de consument in de tweede plaats aangevoerd dat bij de levering van het bankstel de brievenbus van haar voorkeur is gebroken door de vervoerder. De bindend adviseur stelt vast dat deze klacht geen verdere bespreking (meer) behoeft. In reactie op de inhoud van het deskundigenrapport heeft de consument namelijk onder meer het volgende opgemerkt:

*“(...) 30 December kwam men leveren. Transporteur ramde bij binnenkomst de brievenbus uit mijn deur en ook bijna de deur. Deze kwestie is inmiddels nadat [ondernemer] reeds vanaf 3 januari aangaf*

*de verzekering in te schakelen, op 8 maart jl. aangemeld bij de Belgische verzekering. Deze verzekeraar heeft inmiddels alle loze beloften meer dan goedge maakt en de schade naar tevredenheid vergoed.  
(...)"*

Bovendien blijkt nergens uit dat de ondernemer op dit punt niet steeds bereid was en zich heeft ingespannen om met de verzekeraar(s) tot een afwikkeling van de ontstane schade te komen. Dat dit anders is, is - gelet op het verweer van de ondernemer - door de consument niet, althans onvoldoende, onderbouwd.

#### Conclusie

7. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eisen van de consument zullen worden afgewezen.

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

#### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- Het depotbedrag wordt aan de ondernemer overgemaakt;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 mei 2023,