

Eigenschappen aniline-leer bankstel moeten consument bekend geweest zijn

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 H.M. van der Spoel, waarvan op 12 januari 2023 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 stelt dat het leer van de bank is verkleurd van donkerbruin naar lichtgeel. Hij wenst een nieuw bankstel of nieuw leer.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat het om een eigenschap van deze leersoort gaat, dat dit ook met de consument is besproken en dat op de order is vermeld.

Deskundigenrapportage

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

“Ad. 1: Ernstige verkleuring;

De gehele set staat in royale woonkamer met veel licht-/zon inval. Door de inwerking van UV stralen is het leder “verarmd” waardoor het zijn originele kleur op de meeste plaatsen verloren heeft. De verwerkte lederkwaliteit, anilineleder, is een onbeschermde lederkwaliteit. Daardoor is het zeer gevoelig voor o.a. UV-straling. Na verloop van tijd krijgt het leder een zogenaamd “doorleefd” uiterlijk. Consument stelt dat over deze productgebonden eigenschappen niets is vermeld door verkoop medewerkster. Ondernemer stelt dat dit altijd aan de orde komt tijdens elk adviesgesprek in winkel. Bovendien staan de leer-eigenschappen nog specifiek extra vermeld op aankoopbon, welke door consument is afgetekend voor akkoord. Consument is zeer stellig dat dit niet ter sprake is geweest, ondernemer is zeer stellig dat dit altijd ter sprake komt tijdens adviesgesprek. Na wat doorvragen hoe aankoop tot stand is gekomen, gaf consument aan dat de aankoop in coronatijd is gedaan en werd vooraf folder Lederland bekeken. Bij bezoek op afspraak waren 2 verkoopmedewerksters aanwezig, verder geen bezoekers/klanten. Het model zoals in folder bekeken stond inderdaad in de winkel en kwam overeen met de verwachtingen. Na rondje door winkel te hebben gelopen werden lederstalen getoond waarop de kleur werd bepaald. Volgens eigen zeggen was consument snel geslaagd met aankoop bank, model en kleur waren precies zoals bedoeld. Consument geeft daarbij zelf aan dat er niet naar kwaliteit- en gebruikseigenschappen van het leder is gevraagd. Ondernemer gaf nogmaals aan zich niet voor te kunnen stellen dat er door verkoopadviseur niets over de verschillende lederkwaliteiten en de daarbij horende gebruikseigenschappen is gezegd.

Ad. 2: Vervuiling van het leder;

Met name op bank voorstaand links is het hoofdgedeelte ernstig vervuild. De oorzaak is de inwerking van hoofd- en haarvetten. Door de open structuur van het leder is deze extra gevoelig voor dit soort vetten. Om dergelijke zichtbare vervuiling te voorkomen dient het leder regelmatig te worden onderhouden met speciaal onderhoudsmiddel. Dit onderhoudsmiddel is bijgeleverd, echter niet of nauwelijks gebruikt. Overigens had de bovenmatige verkleuring (punt 1) ook deels voorkomen kunnen worden indien het leder meer en beter was onderhouden.

Conclusie: In principe zijn – technisch gezien – bovengenoemde klachten onterecht en zijn dit productgebonden eigenschappen die bij anilineleder horen. Daarbij kan geconstateerd worden dat het leder niet of nauwelijks is onderhouden, waardoor het verarmen (verkleuren) en vervuilen van het leder versneld is ontstaan. Verder kan geconcludeerd worden dat consument niet heeft geïnformeerd naar de gebruikseigenschappen van de diverse lederkwaliteiten.

Voor wat betreft advisering in winkel – het verwijt van consument aan ondernemer – dat er niet over

de diverse lederkwaliteiten gesproken is, lijkt niet aannemelijk hoewel dit misschien wel het geval is geweest, daar consument erg enthousiast was over model en kleur. Het is voor te stellen dat door verkoopmedewerkster gekozen is voor een snelle order die eenvoudig te noteren was.”

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop, als bedoeld in artikel 7:5 lid 1 BW.
2. De stellingen van de consument komen erop neer dat het bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 BW. Een zaak beantwoordt 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.
3. Het ligt op de weg van de consument om te onderbouwen dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, nu hij zich op de rechtsgevolgen daarvan beroept.
4. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 15 december 2022 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.
5. Wat betreft de eigenschappen die de consument mocht verwachten is van belang dat op de koopovereenkomst het volgende is vermeld:

“Verder dient u rekening te houden met de volgende leer-eigenschappen

Het leer is UV-, vocht- en vetgevoelig

Het leer krijgt een geleefd karakter

[...]

De consument heeft onder deze mededelingen voor akkoord getekend. Hij wordt derhalve verondersteld bekend te zijn geweest met deze eigenschappen.

6. Gelet hierop en in aanmerking genomen het deskundigenrapport - waar de consument niet meer inhoudelijk op heeft gereageerd - kan niet worden geconcludeerd dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt.
7. De klacht is ongegrond.
8. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

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

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 mei 2023,