

Weglopende kussens door foute stoffeerrichting vleugstof bank

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 17 februari 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 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:

“Mijn klacht gaat om een aangekochte bank, deze bank voldoet niet aan de verwachting. In de showroom was het een totaal andere bank dan het geleverde.

De zitkussens zijn ingezakt waarin wordt verondersteld dat dit zo hoort. De zitkussens zitten scheef in de bank en zijn met geen mogelijkheid recht te krijgen zie foto's bijlage.

Prijs-kwaliteit-verhouding met het geleverde komt niet overeen met het visueel geconstateerde in de showroom.”

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

“Primair zou cliënt ontbinding wensen. Subsidiair vervanging voor een deugdelijke bank.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

Deze bank is op exact dezelfde wijze geproduceerd als het showroommodel in de winkel in Amsterdam als in alle andere verkooppunten (in NL en BE). Ook de geleverde banken aan alle consumenten uit deze winkels worden op dezelfde wijze geproduceerd.

De zitkussens van dit model bestaan uit een Polyether kern van 10 cm dik en een toplaag van 7 cm dik welke is gevuld met een mix van Polyether vlokken en siliconen wattten. Dit om de bank een zacht zitcomfort en "nonchalant" uiterlijk te geven.

Het model Victoria is uitgerust met losse zit- en rugkussens. Deze kunnen uiteraard verschuiven, waardoor deze recht gelegd zullen moeten worden. Dit is echter een kwestie van enkele minuten en niet één uur zoals de klant aan zijn jurist schrijft. (Wij hebben aangeboden om antislip-materiaal onder de zittingen te plaatsen, hiervan heeft de klant geen gebruik gemaakt.)

De dalende lijn die de klant omschrijft in het divan-gedeelte is altijd aanwezig, omdat de divan de "vallende" van de zitting dient te volgen. Uiteraard is deze ook op het showroommodel aanwezig, net als bij al onze andere modellen.

Deskundigenrapportage

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

“Deskundige heeft na een eerste schouwing de rug- en zitkussens zo goed en zo kwaad als mogelijk op de gewenste en juiste locaties in de bank teruggeplaatst.

Bij het terugplaatsen van de kussens heeft deskundige onderzocht of de bekledingsstof met pool (de vleug) in de juiste richting is geconfectioneerd.

Deskundige heeft daarbij vastgesteld dat de stof op de zit- en rugkussens niet volgens de vakinhoudelijk te verwachten stoffrichting is geconfectioneerd (zie foto 3).

Om tegen te gaan dat bekledingsstof met een vleug, zo dat in deze situatie het geval is, bij gebruik als het ware 'de kussens laat weglopen', is het noodzakelijk om de stoffrichting van het 'boven- en ondervlak' van rugkussens van boven naar beneden en de zitkussens van achter naar voren te laten

lopen. Het 'boven- en ondervlak' van de kussens dienen dus altijd in dezelfde stofrichting te worden bekleed. De 'staande kanten' van kussens behoren bij rugkussens van achter naar voor te lopen en bij zitkussens van boven naar beneden (zie ter verduidelijking foto 3, de groene pijlen).

De stofrichting is grosso modo (zie foto 3, de rode pijlen) op alle zit- en rugkussens in de dwarsrichting gestoffeerd. Dat de stofrichting dwars op de kussens is geconfectioneerd heeft te maken met de keuze van de fabrikant om de stof economisch te snijden. Hierdoor worden (soms noodzakelijke) zicthnaden in grotere kussens voorkomen en zijn er minder meters bekledingsstof noodzakelijk. Deskundige oordeelt dat de klachten ontstaan doordat de stof op onjuiste wijze, in de verkeerde richting, is verwerkt. Dat de fabrikant deze wijze van bekleden heeft toegepast is, bij een poolstof, is vakinhoudelijk onjuist. Hierdoor gaan de kussens bij gebruik wringen en zullen niet recht blijven liggen en staan op de romp. De leverancier is daarop aan te spreken.

Bij vergelijking van het model in de showroom waarop de keuze is gemaakt is gebleken dat de stof waarop de bank is uitgezocht geen poolstof betreft, maar een geweven platbinding. Omdat dit type stof geen pool heeft kan/mag dit wel dwars op de kussens worden geconfectioneerd. Bij het getoonde model in de showroom blijven daardoor de kussens bij gebruik wel redelijk op hun plaats liggen.

Het in- of doorzakken van de kussens is door deskundige niet vastgesteld. Omdat de toplaag van de zitkussens en de gehele vulling van de rugkussens uit vlokkenvulling bestaat, ontstaat er bij gebruik een te verwachten nonchalant uiterlijk. Dit type zit- en rugkussens dienen regelmatig te worden opgeklopt.

Het hoekdetail en overstekend kussen bij de geleverde bank is identiek aan het showmodel.

De verdere opbouw en valling in de zitkussens is in beide exemplaren exact hetzelfde.

[...]

Tijdens het onderzoek heeft de leverancier aangegeven dat bekledingsstof 'altijd op deze wijze wordt toegepast'. Deskundige heeft ter plekke aangegeven dat daardoor de kussens bij regulier gebruik zich op een niet te verwachten wijze zullen gedragen."

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop (artikel 7:5 lid 1 BW).
2. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 17 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 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.
3. Uit het deskundigenrapport volgt dat het geleverde bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 7:17 lid 2 BW). Hierbij is mede van belang het door de deskundige geconstateerde verschil met het showroommodel (artikel 7:17 lid 4 BW). Dat de gebruikte wijze van stofferen vaker voorkomt, zoals de ondernemer in reactie op het deskundigenrapport naar voren heeft gebracht, is onvoldoende om tot een andere conclusie te komen.
4. Op basis van de overgelegde correspondentie wordt vastgesteld dat de consument de ondernemer reeds voldoende gelegenheid heeft geboden om de verplichtingen uit de overeenkomst alsnog correct na te komen. Dit betekent dat aan alle voorwaarden voor ontbinding van de koopovereenkomst is voldaan (artikel 7:22 lid 1 in samenhang met de artikelen 7:22 lid 2, 7:21 lid 3 en 7:21 lid 1 BW).
5. De klacht is gegrond. De overeenkomst wordt ontbonden, althans dient als ontbonden te worden beschouwd. De ondernemer dient de koopsom en bijkomende kosten (in totaal € 3.388,00) terug te betalen en het bankstel bij de consument op te halen.
6. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden (€ 250,00).

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst wordt ontbonden, althans dient als ontbonden te worden beschouwd.
- Het geleverde bankstel wordt door de ondernemer opgehaald bij de consument. Partijen maken hiertoe een afspraak. Beide partijen werken mee aan het tot stand komen en uitvoeren van die afspraak.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consument:
 - ✓ € 3.388,00 (terugbetaling koopsom en bijkomende kosten);
 - ✓ € 250,00 (vergoeding klachtgeld).
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 2 juni 2023,