

Pletten te verwachten bij velours bekledingsstof bank, geen verklaring voor verkleuring

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], waarvan op 28 maart 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 haar klacht in het inleidend formulier als volgt geformuleerd:

“De bekleding van de bank vertoont rare vlekken.”

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

“herstel of vervanging”.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft ondernemer als volgt gereageerd:

“Op de servicemelding, drie weken na levering, is tijdig en adequaat gereageerd door [ondernemer] en op 25 november 2022 heeft er een beoordeling bij cliënt thuis plaatsgevonden door een medewerker van de servicedienst. Deze meubelmaker heeft geconstateerd dat de vezels van de stof platgedrukt worden door gebruik. De openstaande vezels van de stof zorgen voor een mooie vleug. Dit is een producteigenschap van de stof en heel normaal. Optisch lijkt er sprake van kleurverschil maar dit is dus feitelijk de vleug in de stof die door gebruik niet overal dezelfde kant op staan. Daarnaast zorgt vervuiling van de stof door een externe factor, zoals kledingafgifte, ervoor dat een verkleuring van de stof is opgetreden. De meubelmaker heeft dit ter plaatse met de klant besproken en hier uitleg over gegeven.

[...]

Heer [consument] gaat ervan uit dat het product al bij aflevering niet in orde was, omdat er binnen een jaar een gebrek optreedt. De juistheid van deze bewering hangt uiteraard samen met het gebrek dat optreedt en de toedracht daarvan. Voor gebreken veroorzaakt door de gebruiker geldt dit niet, de ondernemer is immers niet aansprakelijk voor schade door oorzaken die hij niet kende of zou moeten kennen.”

Deskundigenrapportage

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

“Het betreft hier pletten van de dralon veloursstof. Bij dit type stof (velours) is pletten een normale gebruikseigenschap. Is het pletten in dit geval bovenmatig?

Het pletten van de stof is met name op de zitting van de 2 ½-zitsbank voorstaand rechts. Deze plaats wordt het meest bezeten. Gezien het feit dat de televisie haaks ten op/zichte van de bank staat, wordt over het algemeen de bank vrijwel liggend gebruikt. De stof wordt op deze zitplaats daarmee extra belast.

Tevens is er op deze zitplaats een rare ietwat geel/bruine gloed door de stof te zien, waar geen verklaring voor te geven is.”

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop, als bedoeld in artikel 7:5 lid 1 BW. De consument vraagt om herstel of vervanging. Beoordeeld moet worden of het geleverde bankstel aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 7:21 lid 1 aanhef en onder b en c, in samenhang met artikel 7:17 lid 2 BW).
2. Op basis van de stukken stelt de bindend adviseur vast dat de klacht in wezen twee afzonderlijke onderdelen omvat, namelijk 1) het ontstaan van een donkere plek in de bekleding en 2) de aanwezigheid van een geel/bruine gloed. De ondernemer heeft deze twee onderdelen ook onderscheiden (zie de e-mail van de ondernemer aan de consument van 30 januari 2023 en de reactie van de ondernemer op het inleidend formulier).
3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 28 maart 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. 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.
4. Wat betreft de donkere plek wordt overwogen dat uit het deskundigenrapport volgt dat dit onderdeel niet tot de conclusie leidt dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt. Dit aspect hoort immers juist bij de door de consument gekozen bekleding.
5. Wat betreft de geel/bruine gloed wordt overwogen dat uit het deskundigenrapport volgt dat dit niet bij de gekozen bekleding hoort. De zaak beantwoordt in die zin dan ook niet aan de overeenkomst, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 BW.
6. Nu het een overeenkomst van consumentenkoop betreft en de afwijking zich binnen zes maanden na aflevering heeft geopenbaard, wordt vermoed dat de zaak al bij aflevering niet aan de overeenkomst beantwoordde (artikel 7:18 lid 2 BW). De ondernemer heeft weliswaar aangevoerd dat de geel/bruine gloed een externe oorzaak heeft maar dit is onvoldoende onderbouwd, zeker nu in het deskundigenrapport is vermeld dat geen verklaring te geven is voor deze verkleuring.
7. Uit het voorgaande volgt dat de klacht gedeeltelijk gegrond is.
8. De ondernemer dient tot correcte nakoming over te gaan door middel van herstel of vervanging.
9. Nu de klacht gedeeltelijk gegrond is, dient de ondernemer de helft van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden (€ 125,00).

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer dient tot correcte nakoming over te gaan door herstel of vervanging.
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering daarvan.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 125,00 aan de consument.

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