

Optelsom klachtjes leidt niet tot geëiste ontbinding koop hoekbank

Verloop van de procedure

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

Er heeft op 30 juni 2021 een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door [deskundige] (hierna: de deskundige), waarvan op 2 juli 2021 een rapport is opgemaakt.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en de door de deskundige opgestelde rapportage.

Omdat de bindend adviseur zich op basis van de stukken voldoende voorgelicht achtte, heeft geen videozitting plaatsgevonden.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een hoekbank voor een bedrag van € 2.800,00.

De consument is niet tevreden over de bank. De klacht is voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De consument formuleert zijn klachten als volgt:

“De Hoekbank heeft niet de eigenschappen die ik ervan mag verwachten en vertoont de volgende gebreken: Relaxstelsel zou handbediend zijn en niet elektrisch, Relaxstelsel maakt heel veel lawaai met het op en neer gaan (geluid opgestuurd per mail). Hoofd- en rugkussens niet goed opgevuld. Tweede zitting naast relax, stiknaad loopt helemaal scheef weg. Zitkussens lopen scheef weg en sluiten niet aan, niet genoeg opgevuld. Hoekgedeelte loopt helemaal naar achteren toe bij zitvlak, je zakt gewoon in een gat en als je gaat liggen tv kijken draai je helemaal naar links toe, niet genoeg opgevuld. Naden bij koppelstukken sluiten helemaal niet aan, staan ver open, geen gezicht voor zo een nieuwe bank. Zitkussens sluiten ook niet aan, de ene steekt verder naar voren dan de andere, allemaal ongelijke kieren en naden. Achterkant Hoek boven steken niet in het leer door. Alles loopt schots en scheef enz. enz.”

De consument wenst ontbinding van de overeenkomst, terugbetaling van het voldane bedrag en vergoeding van gemaakte kosten.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat zij bereid is het elektrisch relaxstelsel te vervangen door een manueel relaxstelsel. Het geluid van het leer kan en wil de ondernemer oplossen door kosteloos een flesje ‘leather crack-fix’ te verstrekken aan de consument. Ontbinding van de koopovereenkomst is niet gerechtvaardigd.

Deskundigenrapportage

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

“De hoekbank bij de consument ziet er bij binnenkomst bij de eerste indruk goed uit. De deskundige en de ondernemer zijn door de consument uitvoerig gewezen op de meerdere minpunten die bij deze hoekbank aanwezig zijn. Hierbij vallen een kromme stiknaad op de zitting en het kraken van leer bij het bedienen van het elektrische relaxelement het meest op. Andere punten zijn onder meer schaduw-plooiën bij een hoofdkussen, twee vage kringen bij hetzelfde hoofdkussen, scheve stiknaden, ongelijke hoeken, niet gelijk aansluitende kussens, openstaande ruimte tussen de kussens, een zitelement wat enigszins wat hoger is, het hoek-element zit wat zachter, lichte plooivorming, en minder fraaie stoffeertechnische afwerkingen op meerdere plaatsen. De hoeveelheid hiervan is de grootste ergernis van deze consument. De deskundige is van oordeel dat de hier aanwezige oneffenheden onder de noemer van het handmatig fabriceren van zitmeubelen vallen. De meeste hiervan vallen binnen de hiervoor te stellen norm. Enkele zoals de scheve stiknaad op een van de zittingen zit op het randje hiervan. Oneffenheden in het leer zoals aanwezig bij een van de hoofdkussens is een vaak niet te voorkomen eigenschap van leer. Vaktechnisch is de hoekbank er niet veel minder om en de levensduur en het zitcomfort zullen hierbij niet nadelig van invloed zijn. Het herstellen ofwel vervangen van onderdelen geven te veel risico op vervolgschade of kleurverschil en is daarom niet aan te bevelen. Tegen het hinderlijk schurend geluid (leer tegen leer) van het elektrische relax-element heeft

de ondernemer de consument kosteloos een flesje leather crack-fix toegezegd. Dit elektrisch-element zou oorspronkelijk met manuele (handmatig) bediening geleverd worden. De ondernemer had toegezegd dit, indien wenselijk te willen aanpassen, met wederzijds goedvinden is dit niet meer van toepassing. De deskundige heeft het zitcomfort van de bank als comfortabel ervaren, en heeft geen uiterlijke beschadigingen of gebruikssporen geconstateerd. Conclusie: Een kwalitatief goede hoekbank in verhouding met de aankoopprijs. Met helaas een aantal minder fraaie handmatig aangebrachte stoffeerelementen, die al dan niet terecht door de consument als storend ervaren worden."

Overwegingen en beoordeling

1. De consument beroept zich op ontbinding van de overeenkomst. Daartoe is vereist dat sprake is van een tekortkoming of non-conformiteit.
2. De deskundige heeft een rapport opgemaakt. Weliswaar plaatst de consument vraagtekens bij de onafhankelijkheid van de deskundige, maar uit de door hem aangevoerde omstandigheden - in het bijzonder dat de deskundige de ondernemer zou kennen uit eerdere zaken en een praatje met hem maakte - kan niet worden geconcludeerd dat de deskundige niet onafhankelijk is. Verder is het rapport van de deskundige voldoende inzichtelijk en gemotiveerd. Nu de consument voorts geen contra-expertise heeft laten verrichten (artikel 12 lid 2 van het Reglement), neemt de bindend adviseur de bevindingen en conclusies van de deskundige tot uitgangspunt bij de beoordeling.
3. Dit betekent op hoofdlijnen dat de door de consument aangevoerde punten niet als tekortkoming kunnen worden aangemerkt en dat van non-conformiteit geen sprake is. Twee aspecten verdienen echter nog afzonderlijke bespreking: het handmatig/elektrisch te bedienen relaxelement en het kraken van het leer. De consument heeft al in het formulier waarmee deze procedure is ingeleid aangevoerd dat hij een elektrisch te bedienen relaxelement heeft ontvangen terwijl hij een handmatig te bedienen element had besteld, en dat het leer van het relaxelement veel geluid maakt. De ondernemer heeft in reactie hierop te kennen gegeven dat zij bereid is het relaxelement te vervangen door een handmatig te bedienen relaxelement en dat zij voor het kraken van het leer van dit element kosteloos een bepaald middel ('leather crack-fix') ter beschikking kan stellen. De deskundige constateert in het rapport dat het vervangen van het relaxelement, met wederzijds goedvinden van partijen, niet meer aan de orde zou zijn. De consument heeft dat in zijn laatste reactie op het deskundigenrapport betwist, maar onduidelijk is of hij nu nog vervanging van het relaxelement wenst.
4. Indien de consument vervanging van het elektrisch relaxelement wenst door een handmatig te bedienen relaxelement, dient hij dit binnen vier weken na datum bindend advies te kennen te geven aan de ondernemer. Datzelfde geldt voor de wens om kosteloos het middel tegen het kraken van het leer te ontvangen – voor zover die wens nog aan de orde is indien het relaxelement wordt vervangen. Indien de consument binnen de genoemde termijn kenbaar maakt dat hij vervanging van het element wil en/of het middel tegen het kraken van het leer, dan dient de ondernemer daar zo spoedig mogelijk zorg voor te dragen.
5. Nu de ondernemer eerder - voorafgaand aan deze procedure - al heeft aangeboden het relaxelement te vervangen en het middel tegen het kraken van het leer beschikbaar te stellen, zullen de kosten van de procedure voor rekening van de consument blijven.

Beslissing

- De consument geeft binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de ondernemer te kennen:
 - ✓ of hij vervanging van het elektrisch relaxelement door een handmatig te bedienen relaxelement wenst;
 - ✓ of hij het middel tegen het kraken van het leer ('leather crack-fix') wenst.
- Indien de consument binnen de genoemde termijn te kennen geeft dat hij vervanging van het relaxelement en/of verstrekking van het middel tegen het kraken van het leer wenst, dan draagt de ondernemer hier zo spoedig mogelijk zorg voor.
- De eis van de consument wordt (voor het overige) afgewezen.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 oktober 2021,