

Ander stoffeerniveau zitmeubelen dan in showroom leidt tot gegronde klacht

### **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 deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

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**

Datum overeenkomst: 9 augustus 2020.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft een met leer gestoffeerde 3-zitsbank en een bijpassende divan gekocht.

De levering vond plaats op 26 oktober 2020.

De klacht is op 26 oktober en 3 november 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De bank is veel te ruim gestoffeerd en de klacht is veel te traag behandeld. De stoffering is niet op maat, is te los en alle armleuningen zijn op verschillende manieren afgewerkt. Dit is totaal anders dan bij het model in de winkel waar wij onze keuze op gebaseerd hebben.

De consument eist ontbinding van de overeenkomst.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De ondernemer handhaaft zijn stelling dat de bank in orde is en dat de minimale afwijkingen binnen de marge vallen.

### **Deskundigenrapportage**

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

De deskundige stelt vast dat ten aanzien van de stoffering van de voorstaand linker armleuning van de 3-zitsbank is inderdaad sprake van iets mindere uitvulling van de stoffering. Wanneer wordt ingezoomd op de arm is het duidelijk zichtbaar wat de klant bedoelt, aldus de deskundige.

De deskundige stelt verder dat op een wat grotere afstand echter ofwel onder normale omstandigheden het verschil niet overmatig opvalt. Voor wat betreft de overige klachten op plooivorming en optische eigenschappen van de stoffering is deskundige van mening dat deze binnen een toelaatbare marge vallen en in die zin als materiaal- en product gebonden eigenschappen kunnen worden toegeschreven, dan wel aan het ambachtelijk karakter van de betreffende zitmeubelen, dan wel aan onderlinge geringe rekverschillen en natuurlijke kenmerken van de verwerkte stukken leer. Herstel is volgens de deskundige mogelijk. Het effect van het wat minder uitgevuld zijn van de hoek van de voorstaand linker armleuning kan worden verminderd door met een stopnaald door het stiksel naar binnen te steken en vervolgens met de naald het schuim onder de stoffering in de hoek te trekken.

### **Overwegingen en beoordeling**

Noch de ondernemer, noch de deskundige gaan in op de stelling van de consument dat de aan hen geleverde meubels aanmerkelijk minder strak zijn gestoffeerd dan het showroommodel waar zij hun keuze op hebben gebaseerd.

De consument heeft deze stelling niet zo expliciet in het formulier vermeld, maar heeft in het formulier wel verwezen naar zijn eerdere meldingen bij de ondernemer. In de brief (mail) van 26 oktober 2020 schrijft de consument: 'Het model, het type en het leer zijn goed, maar wij zijn niet tevreden over de afwerking van de bank en de divan. De stoffering is niet op maat, is te los en alle armleuningen zijn op verschillende manieren afgewerkt, zie bijgevoegde foto's. Dit is totaal anders dan bij het model in de winkel waar wij onze keuze op gebaseerd hebben. Wij zijn teruggegaan naar de winkel en hebben het showmodel van de [type] Divan nog een keer bekeken en zagen een overduidelijk verschil'.

In het rapport van de servicemonteur van de ondernemer staat: Modelgebonden, materiaalgebonden verschillen en afwijkingen heel beperkt en minimaal kunnen d.m.v. een herstelling niet opgelost

worden is ook binnen de marge en producteigenschap. Vervolgens heeft de ondernemer aan de consument het volgende gemaild: (...) Tevens zijn de overige meldingen modelgebonden, het blijft een handvervaardigd product. De verschillen en afwijkingen zijn beperkt en minimaal en kan ook niet door middel van een herstelling hersteld worden. (...). Omdat ik het oprecht spijtig en vervelend vind kan ik u alleen een waardecheque aanbieden van € 200 voor het verwachtingspatroon.

Vast staat dat in het onderhavige geval de klacht geen betrekking heeft op plooivorming ten gevolge van gebruik, immers de consument heeft meteen bij levering geklaagd over de plooivorming. De beoordeling door de servicemonteur heeft plaatsgevonden tweeëneenhalve maand na levering en de beoordeling van de, door de Stichting Uitgesprokenzaak.nl ingeschakelde deskundige, een half jaar na levering. Zoals hiervoor opgemerkt stelt de deskundige wel dat de plooivorming (met uitzondering van de afwerking van de armleuning) binnen de toelaatbare marge valt, maar niet blijkt dat hierbij de onderhavige bank is afgezet tegen het showroommodel.

Artikel 7:17 lid 4 BW zegt dat een geleverde zaak overeen moet stemmen met het aan de koper getoonde model.

Op basis van alle foto's die zich in het dossier bevinden moet vastgesteld worden dat de geleverde meubels duidelijk minder strak gestoffeerd zijn dan het model dat in de showroom staat.

De vraag die thans beantwoord moet worden is of het verschil zodanig groot is dat aan de consument een beroep op ontbinding toe komt.

Anders dan de deskundige, is de bindend adviseur van oordeel dat, niet alleen van dichtbij, maar ook op afstand sprake is van een aanmerkelijk verschil tussen het showroommodel en de geleverde bank. En, anders dan de ondernemer, is de bindend adviseur van oordeel dat de verschillen en afwijkingen niet minimaal zijn ten opzichte van het showroommodel.

De gehele stoffering van de geleverde bank is aanmerkelijk minder strak dan die van het aan de consument getoonde model. Het moge zo zijn dat sprake is van model- en materiaalgebonden verschillen en handvervaardigd, echter als de ondernemer zich hierop wil beroepen had hij in de showroom een vergelijkbaar en niet een superstrak gestoffeerd model neer moeten zetten.

Met de ondernemer is de bindend adviseur van oordeel dat de verschillen en afwijkingen niet hersteld kunnen worden door een reparatie.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

### **Beslissing**

Het beroep van de consument op ontbinding slaagt.

De ondernemer dient binnen vier weken na deze uitspraak het aankoopbedrag aan de consument terug te betalen;

De ondernemer dient binnen zes weken na deze uitspraak de banken bij de consument op te halen en de consument dient de banken ter beschikking van de ondernemer te stellen.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten ad € 250 aan de consument.

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