

Te veel plooivorming en te laat herstel aangeboden, herstel wel toegestaan

Verloop van de procedure

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

In Fase 2 van de geschilbehandeling heeft een deskundige op 3 september 2021 advies uitgebracht met een vaktechnische beoordeling van de geleverde meubelen. De deskundige heeft gerapporteerd dat herstel technisch mogelijk is en dat de herstelkosten bij benadering € 525,- bedragen.

Na Fase 2 is het geschil op 12 oktober 2021 overgegaan naar Fase 3, de beoordeling door de bindend adviseur. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van het digitale dossier.

Op 17 oktober 2021 heeft de bindend adviseur aan beide partijen aanvullende vragen gesteld naar aanleiding van de inhoud van het digitale dossier. Beide partijen hebben gereageerd en beide partijen hebben ook nog gereageerd op elkaars reacties. Op 21 november 2021 heeft de bindend adviseur partijen medegedeeld zich voldoende ingelicht te achten en een beslissing te zullen nemen in het geschil.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 19 juni 2020.

Inhoud overeenkomst: Het leveren van meubels (bank en stoel) voor een totaalprijs van € 3.398,00

Volgens de consument is de klacht op 31 augustus 2020 voorgelegd aan de ondernemer. Volgens de ondernemer is de klacht op 20 november 2020 aan hem voorgelegd.

Standpunt consumenten

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: De meubels bevatten niet de eigenschappen die de consument mocht verwachten. De stiksels op de bank zijn niet op de juiste wijze afgewerkt, in de rugleuning zit een kuil en de stoel kraakt. De ondernemer is meerdere keren aangeschreven maar dit heeft niet tot een aanvaardbare oplossing geleid. Thans wil de consument de koopovereenkomst ontbinden, dan wel vervanging of herstel van de meubelen.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer, mede na navraag bij de fabrikant, dat het gaat om productgebonden eigenschappen (plooivorming en oprekken stof) en dat er dus geen sprake van een gebrek is. Niettemin is aangeboden om nieuwe hoezen te leveren. In eerste instantie werden verkeerde hoezen geleverd. Thans wil de consument deze oplossing niet meer.

Overwegingen en beoordeling

Met betrekking tot de beoordeling van dit voorliggende geschil stelt de bindend adviseur vast dat per heden nog geen herstel van de meubelen heeft plaatsgevonden dan wel dat een passende oplossing voor de klachten van de consument zijn gerealiseerd, terwijl de meubelen reeds op 31 augustus 2020 bij de consument zijn afgeleverd.

Of de klacht meteen op 31 augustus 2020 bij de ondernemer is neergelegd, zoals de consument in zijn klachtenformulier heeft gesteld, of dat de klacht op 20 november 2020 bij de ondernemer is gemeld, zoals de ondernemer stelt, kan voor de verdere beoordeling buiten beschouwing blijven. In ieder geval staat vast dat de gemachtigde van de consument de ondernemer per brief van 13 januari 2021 heeft aangeschreven. Uit die brief blijkt dat toen reeds tweemaal een monteur was langs geweest, maar dat de problemen nog niet waren verholpen. Na de brief van 13 januari 2021 heeft de ondernemer in ieder geval toegezegd een nieuwe hoes te zullen bestellen. Op 12 april 2021 wilde de ondernemer de nieuwe hoes bij consument afleveren, maar daarbij bleek dat een verkeerde hoes was geleverd. Weliswaar heeft de ondernemer daarop (weer) een nieuwe hoes bij de leverancier besteld, maar (onder meer) uit een e-mail van 23 april 2021 van de gemachtigde van de consument aan de ondernemer blijkt dat de consument niet langer met deze oplossing wilde instemmen en ontbinding van de overeenkomst nastreefde indien alle gebreken niet alsnog binnen drie weken zouden zijn opgelost.

Zoals uit het voorgaande blijkt is thans meer dan een jaar en drie maanden verstreken na de aflevering van de meubels bij de consument en een jaar sinds de indiening van de klacht, althans volgens de ondernemer.

Gelet op de aanzienlijke tijdsduur zijn er in feite in deze procedure drie afzonderlijke beslispunten, namelijk (1) of er sprake is van een gebrek, (2) indien sprake is van een gebrek, of dat gebrek redelijkerwijs hersteld kan worden en (3), indien er sprake is van een gebrek, dat redelijkerwijs hersteld kan worden, of de ondernemer het gebrek binnen een redelijke termijn heeft hersteld of heeft kunnen herstellen.

Het antwoord op de eerste twee vragen zijn technisch en feitelijk van aard. Het is om die reden dat in Fase 2 van deze geschilbeoordeling een deskundige de meubelen heeft beoordeeld en daarover een schriftelijke rapportage heeft uitgebracht. De volgende bevindingen van de deskundige zijn relevant voor de beoordeling:

De meubelen zijn met deugdelijke stof bekleed, echter laat de uitvoering op dit moment te wensen over. De plooivorming in het betreffende element is ten aanzien van de andere elementen in de zitting overmatig. (...) Wel is het zo dat het geheel bij oplevering en de eerste maanden van gebruik nog geen overmatige plooiën behoren te vertonen.

De deskundige beoordeelt de ernst van de klacht als 'opvallend', met als toelichting: *met de toegepaste bekleding is dit niet gebruikelijk. Mede gezien de korte gebruiksduur. Na enkele jaren (2 à 3 jaar) zou dit pas mogen plaatsvinden. Niet na een paar dagen gebruik. Zelfs nu na één jaar gebruik is deze plooivorming te veel.*

Naar het oordeel van de deskundige is herstel mogelijk. Onder punt 5 van zijn rapportage geeft de deskundige gedetailleerd aan welke werkzaamheden hiervoor verricht moeten worden en welke de herstelkosten bij benadering zullen zijn, namelijk € 525,-.

De deskundige heeft in zijn rapportage dus de eerste twee vragen beantwoord, namelijk (1) dat er sprake is van een gebrek, de meubelen vertonen nu al plooivorming, die men normaal gesproken pas na enkele jaren gebruik mag verwachten. En (2) dat het gebrek redelijkerwijs hersteld kan worden, waarbij de deskundige gedetailleerd aangeeft op welke wijze herstel plaats moet vinden.

Zowel de consument als de ondernemer hebben op de hiervoor genoemde bevindingen van de deskundige kunnen reageren en beiden hebben aangegeven zich in de bevindingen en de voorgesteld oplossing te kunnen vinden. Omdat beide partijen zich in de bevindingen van de deskundige kunnen vinden zal de bindend adviseur die bevindingen als uitgangspunt nemen voor de verdere beoordeling, inclusief het antwoord op de vraag onder (3).

Het is pas na het opmaken van het deskundigenrapport dat in volle omvang het gebrek en de herstel mogelijkheden zijn komen vast te staan. Voordien hebben partijen de oplossing gezocht is de levering van een nieuwe hoes, waarbij ongelukkigerwijs de (eerste) vervangende hoes een onjuist exemplaar bleek te zijn. Hoe dan ook is de bindend adviseur van oordeel dat het gebrek zodanig van aard is, dat deze geen ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt (artikel 7:22 lid 1 onder a. BW). Zoals de deskundige ook aangeeft is herstel concreet en voor relatief geringe kosten (ten opzichte van de koopprijs van de meubelen) mogelijk.

Buiten twijfel is uiteraard dat de ondernemer de gebreken zoals vastgesteld door de deskundige zal dienen te herstellen op de wijze, zoals door de deskundige aangegeven. Alleen door het uitvoeren van die werkzaamheden zullen de meubelen voldoen aan hetgeen de consument daarvan mag verwachten. Het is echter pas na het opmaken van het rapport dat de vereiste herstelwerkzaamheden tussen partijen vast staan. Daarvoor gingen beide partijen van de – verkeerde – veronderstelling uit dat met het vervangen van een hoes het herstel gerealiseerd zou zijn. Het voorgaande houdt in dat de redelijke termijn waarbinnen de ondernemer op grond van artikel 7:21 lid 3 BW, waarnaar de gemachtigde van de consument verwijst eerst na de datum van het rapport is aangevangen. Toen waren partijen al betrokken in deze procedure, waardoor de ondernemer nog niet de gelegenheid heeft gehad de herstelwerkzaamheden uit te voeren. Naar het oordeel van de bindend adviseur moet hij daartoe alsnog de gelegenheid krijgen.

De slotsom in deze procedure is dus de klacht van de consument in die zin gegrond zal worden verklaard, dat de ondernemer het herstel van de meubelen volgens de richtlijnen van de deskundige uit te voeren, waarbij hij tevens alsnog een (juiste) vervangende hoes dient te leveren. De bindend adviseur zal de ondernemer de gelegenheid geven de herstelwerkzaamheden binnen vier weken na heden uit te voeren en ook binnen die termijn de vervangende hoes te leveren. Indien de werkzaamheden niet binnen vier weken zijn uitgevoerd conform de richtlijnen van de deskundige en/of binnen die termijn de vervangende hoes niet geleverd is, zal de consument de overeenkomst als ontbonden mogen beschouwen en dient de ondernemer de meubelen weer bij de consument op te halen en de koopprijs aan de consument terug te betalen. In dat licht zullen partijen uiterlijk na vier weken na de datum van dit bindend advies de geschilbehandelaar van UitgesprokenZaak.nl mededelen of de werkzaamheden en de levering hebben plaatsgevonden. Indien partijen geen bericht doen zal het ervoor worden gehouden dat de werkzaamheden en de levering hebben plaatsgevonden. Indien bij de berichtgeving aan de geschilbehandelaar blijkt dat partijen nog van mening verschillen of de werkzaamheden op de juiste wijze zijn uitgevoerd en/of dat de vervangende hoes is geleverd, zal de bindend adviseur alsnog een beslissing op dat punt nemen, nadat beide partijen nog de gelegenheid zullen krijgen op elkaars berichten te reageren.

Omdat nu reeds vaststaat dat de ondernemer meubelen heeft geleverd met een gebrek dient de ondernemer nu reeds de kosten van de procedure van € 250 aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De bindend adviseur verklaart de klacht van de consument gegrond;
- De bindend adviseur veroordeelt de ondernemer tot het uitvoeren van de herstelwerkzaamheden, zoals door de deskundige in zijn rapport van 3 september 2021 onder punt 5 beschreven, en tot levering van een juiste vervangende hoes, binnen vier weken na de datum van dit bindend advies.
- De bindend adviseur bepaalt de ondernemer de door de consument betaalde behandelingskosten van € 250 aan de consument zal vergoeden.
-

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 29 november 2021,