

Consument kan geen vervanging eisen als reparatie mogelijk is met goed resultaat

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].

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 25 november 2021, waaraan de bindend adviseur, de consument en de ondernemer deelnamen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 17 januari 2020.

Inhoud overeenkomst: Koop en verkoop van [type] elementen-hoekbank ad € 2.520.

De levering vond plaats op 6 maart 2020.

De klacht is op of omstreeks 10 maart 2020 voorgelegd aan de ondernemer. De klacht is bij de uitgesproken zaak ingediend op 17 november 2020.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De consument stelt principieel aan de orde dat vervanging moet plaatsvinden en geen herstel. Consument stelt zich op het standpunt dat het recht van herstel inhoudt dat het herstel zodanig moet plaatsvinden dat het defect niet meer aanwezig is. Het monteren van een multiplex plank op de gebroken balk is niet de wijze waarop dit recht ingevuld moet worden. Bij herstel dient de bank terug te gaan naar de leverancier, de stoffering verwijderd te worden en een nieuwe balk geplaatst te worden. Deze balk moet een soortgelijke balk zijn als de balk die gebroken is. Vervolgens dient de stoffering teruggeplaatst te worden zodanig dat herstelwerkzaamheden ook niet zichtbaar zijn. Verder is de consument van oordeel dat de door de ondernemer aangedragen oplossing inhoudt dat de gebroken balk nog steeds onderdeel is van de bank, dat de plank die erop komt niet van dezelfde kwaliteit is waardoor de constructie ook niet meer is wat het moet zijn en de stoffering schade ondervindt omdat deze zeer strak gespannen staat. De consument eist een nieuwe bank.

Tijdens de videoconferentie heeft de consument daaraan nog het volgende toegevoegd: de bank is onlangs, enige dagen geleden, op een andere plek ook beschadigd doordat een balk moet zijn gebroken, want het zitgedeelte links (gezet op de bank) is enkele centimeters ingezakt. Er valt daar niet meer te zitten.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De ondernemer meldt dat de consument niet akkoord is gegaan met de reparatie door monteur, die al bij de consument geweest is. Een leverancier heeft te allen tijde recht van herstel maar dan dient de consument daar wel de mogelijkheid toe te bieden, zo schrijft de ondernemer aan de consument op 16 augustus 2020. Op 31 augustus 2020 is daaraan toegevoegd dat een balk, gerepareerd en verstevigd met de hand, sterker is dan vanuit de fabriek. Op 3 september 2020 is daar nog aan toegevoegd dat het herstel vanzelfsprekend gebeurt op zo'n manier dat het defect verholpen wordt. Ontbinding van de koopovereenkomst is naar de mening van de ondernemer geen optie.

Tijdens de videoconferentie heeft de ondernemer daaraan nog het volgende toegevoegd: wij repareren ook het andere stuk van de bank.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd: herstel is mogelijk. De belangrijkste punten komen in de overwegingen hieronder ter sprake.

Overwegingen en beoordeling

De consument stelt principieel aan de orde of herstel of vervanging moet plaatsvinden. Hij bepleit het laatste, want ook al noemt hij het zelf herstel, hij eist feitelijk vervanging in de zin van een compleet nieuwe althans als nieuw uitgevoerde bank. De door de bindend adviseur te beantwoorden vraag is of dat een redelijke eis is. De bindend adviseur vindt van niet en wel hierom:

In artikel 21 van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat wanneer het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt (wat hier onomstotelijk het geval is, beide partijen zijn het daarover eens) de consument aflevering van het ontbrekende kan eisen dan wel herstel van de afgeleverde zaak mits de verkoper hieraan redelijkerwijs kan voldoen. Ten slotte kan ook vervanging van de afgeleverde zaak worden geëist, tenzij de afweging van het overeengekomene te gering is om dit te rechtvaardigen.

Herstel of vervanging kan bij een consumentenkoop van de verkoper niet gevergd worden – zo bepaalt artikel 21 lid 5 van Boek 7 van het BW - als de kosten daarvan in geen verhouding staan tot de kosten van uitoefening van een ander recht of een andere vordering die de koper toekomt, gelet op de waarde van de zaak (als zij aan de overeenkomst zou beantwoorden), de mate van afwijking van het overeengekomen en de vraag of de uitoefening van een ander recht of een andere vordering geen ernstige overlast voor de koper veroorzaakt.

De bindend adviseur heeft zich afgevraagd of de eis van de consument hierin past doordat hij zich op het standpunt stelt dat hij recht heeft op een bank zoals hij die besteld heeft (en zoals die niet bij hem is afgeleverd).

Teruggrijpend op de Richtlijn 1999/44 van de Europese Unie, dat voor de vertaling en omzetting in het Nederlandse recht en met name de consumentenkoop van groot belang is, haalt de bindend adviseur de preambule aan van het recht op herstel en vervanging.

(10) Overwegende dat in geval van niet-overeenstemming van de goederen met de overeenkomst, de consument het recht moet hebben om de goederen kosteloos met de overeenkomst in overeenstemming te laten brengen, waarbij hij kan kiezen tussen herstel of vervanging, of, bij gebreke daarvan, recht moet hebben op een prijsvermindering of op ontbinding van de overeenkomst;

(11) Overwegende dat de consument in eerste instantie van de verkoper kan verlangen dat deze de goederen herstelt of vervangt tenzij deze vormen van genoegdoening onmogelijk of buiten verhouding zijn; dat het al dan niet buiten verhouding zijn van een vorm van genoegdoening objectief moet worden vastgesteld; dat een bepaalde vorm van genoegdoening buiten verhouding is als hij, vergeleken met de andere vorm van genoegdoening onredelijke kosten met zich brengt; dat de kosten van een vorm van genoegdoening onredelijk zijn als zij beduidend hoger liggen dan de kosten van de andere vorm van genoegdoening;

(12) Overwegende dat de verkoper in geval van een gebrek aan overeenstemming de consument steeds, bij wijze van schikking, om het even welke beschikbare vorm van genoegdoening kan voorstellen; dat het de consument vrij staat dat voorstel aan te nemen of af te wijzen;

De bindend adviseur is van oordeel dat de disproportionaliteit van de aanspraken in de EU-Richtlijn, goed vertaald terecht is gekomen in lid 5 van artikel 21 van Boek 7 BW. In dit geval gaat het er dan met name om dat gekeken moet worden naar de mate van afwijking van het overeengekomene. En die is in dit geval, ook al is het skelet ofwel het frame een belangrijk onderdeel van een bank, niet zo ernstig dat alleen maar recht op vervanging moet worden gegeven. Uit het rapport van de deskundige blijkt immers dat de voorgestelde vorm van herstel een goede en gebruikelijke herstelmethode is wanneer het vaktechnisch op de juiste wijze wordt uitgevoerd. De deskundige vindt ook dat het herstel op een onzichtbare plek in de romp plaatsvindt en na herstel totaal niet meer zichtbaar is. De deskundige zegt bovendien nog dat herstel ervoor zorgt dat de gebroken spaanplaat wordt gespalkt

door een plaat multiplex en dat daardoor de herstelde plek zelf steviger en sterker zal worden dan de originele constructie. Bovendien wijst de deskundige erop dat de vervanging van alleen het spaanplaatdeel een zo goed als onmogelijke methode voor herstel is.

De eis van de consument zal dus worden afgewezen. De overeenkomst moet verder worden uitgevoerd zoals de ondernemer zich dat voorstelt. Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, was redelijk. De ondernemer wordt wel gehouden aan zijn aanbod. Dat zal ook hieronder in de uitspraak worden uitgewerkt.

De bindend adviseur is op grond van de heel bijzondere omstandigheden van deze zaak (een paar dagen voor de zitting brak een andere balk op een ander stuk van de bank door, althans verzakte zo hevig dat er niet meer op dat bankdeel gezeten kan worden) van mening dat wel enige twijfel op zijn plaats is over de stevigheid van het frame van de bank. De koper moet nu op twee plekken herstel dulden. Dat rechtvaardigt dat de kosten van deze procedure door beide partijen gedragen worden. De ondernemer zal daarom de helft van de door de consument gestorte € 250,- moeten terugbetalen.

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

Beslissing

De eis van de consument wordt afgewezen.

De ondernemer is gehouden het aanbod, gedaan voor indiening van het geschil, en eruit bestaande dat de gebroken balken onder de bank worden verstevigd, zodat geen breuk meer optreedt, gestand te doen.

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken omtrent het uitvoeren van het aanbod van de ondernemer, waaronder (reële) afspraken over herstel en reparatie van de (hele) bank. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50%, derhalve € 125.

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