

Pilling dure bank geen reden voor ontbinding, wel nogmaals pillingbehandeling

Verloop van de procedure

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

Op 29 januari 2023 is het geschil aan de bindend adviseur voorgelegd. De bindend adviseur heeft kennis genomen van het digitaal dossier. In dit geschil heeft de bindend adviseur aan beide partijen een aantal vragen voorgelegd, waarop beide partijen hebben geantwoord. Deze antwoorden gaven de bindend adviseur aanleiding geen digitale hoorzitting meer te houden, hetgeen de bindend adviseur op 2 maart 2023 aan beide partijen heeft bericht. Partijen zijn daarbij nog wel in de gelegenheid gesteld voor de laatste maal te reageren. De consument heeft van die gelegenheid gebruik gemaakt, de ondernemer niet.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 30 april 2021.

Inhoud overeenkomst: Koop en levering van een [merk] hoekopstelling [type] bankstel met een bekleding met [type stof] stof voor een prijs van € 6.561,-.

De klacht is op 16 december 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: De koop van het bankstel is na zorgvuldige afweging tot stand gekomen, ook ten aanzien van de gekozen stof voor de bekleding van het bankstel. Uiteindelijk is gekozen voor dit betreffende bankstel met een prijs van € 6.561,-. Voor deze prijs mag men een bankstel verwachten, waarvan men tenminste 15 jaar probleemloos plezier heeft en waarvan de stof mooi zou blijven. De stof van dit bankstel is al snel na levering gaan pluizen of 'pillen'. Weliswaar is de stof daarop eenmaal geschoren, maar kort daarna is de stof weer gaan pillen. De consument heeft er geen vertrouwen meer in dat nogmaals scheren het probleem zal verhelpen en eist thans ontbinding van de koopovereenkomst, dan wel tenminste dat de bank opnieuw gestoffeerd wordt met een andere bekleding.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer, dat pluisvorming bij ingebruikname geen vreemd verschijnsel is. Om de pluisvorming weg te nemen is de bank eenmaal met een tondeuse geschoren. De testresultaten van de gekozen stof geven geen aanleiding aan te nemen dat de stof niet aan strenge kwaliteitseisen voldoet. Er is geen sprake van enige tekortkoming.

Deskundigenrapport

Op 15 december 2022 heeft een deskundige, [deskundige], een deskundigenrapport opgesteld. De bevindingen van de deskundige zijn (voor zover relevant) als volgt:

Beoordeling: Deskundige heeft vastgesteld dat de klacht zo die ter plekke is onderzocht bekend is onder de noemer 'pilling'. Ook is door deskundige pluisvorming waargenomen. De door deskundige aangetroffen pilling is zogenoemde 'gewone of externe' pilling. Deze vorm van pilling komt het meest voor bij plat geweven stoffen en ontstaat altijd door wrijving tijdens het gebruik. Bekledingsstoffen kunnen na verloop van gebruik met pilling te maken krijgen. Afhankelijk van de stofsoort duurt het effect korter of langere tijd.

(....)

Om de mate en waarde waarop pilling te verwachten is in/op een bepaalde stof vast te stellen, kan er een zgn. pilling-test worden uitgevoerd met het Martindale-apparaat met een speciale ombouwset.

Hierbij wordt een waarde met vijf standaarden lopend van 1 t/m 5 bepaald. De waarde 5 geeft de beste waarde weer: - 1 extreme pilling - 2 sterke pilling - 3 matige pilling - 4 lichte pilling - 5 geen pilling.

(...)

De door deskundige ingeschatte waarde zal, bij de hier toegepaste bekledingsstof, bij een test waarschijnlijk uitkomen op een waarde van 3 a 4 (matige tot lichte pilling).

(...)

De stof kan met een pilkam of -tondeuse worden behandeld. Daarmee wordt de pilling op een veilige wijze verwijderd. Na het verwijderen van de in eerste instantie ontstane pilling en/of pluisvorming zal het effect niet meer of in veel mindere mate terugkomen. Het pillen neemt af na gebruik van de bank en komt na verloop van tijd tot stilstand.

Overwegingen en beoordeling

In dit geschil dient de bindend adviseur te oordelen of de mate van pilling van de stof van het betreffende bankstel zodanig ernstig is dat deze ofwel een ontbinding van de koopovereenkomst rechtvaardigt ofwel dat van de ondernemer verlangd kan worden dat de bank opnieuw door de ondernemer (op zijn kosten) met een ander stof overtrokken wordt.

Voor die beoordeling neemt de bindend adviseur als uitgangspunt dat de consument een bankstel heeft gekocht na een zorgvuldige afweging van het model en de te kiezen bekleding. Voor dat laatste heeft de consument zelfs een bezoek gebracht aan [showroom leverancier]. Daarbij is de keuze gevallen op deze betreffende stof.

Niet ter discussie staat dat de stof na ingebruikname is gaan pillen. Ook staat niet ter discussie dat de stof na een behandeling met een tondeuse wederom is gaan pillen. En tenslotte staat niet ter discussie dat de productspecificaties van de betreffende stof geen melding maken van het risico van pilling en dat de ondernemer de consument ook niet op het risico van pilling op de hoogte heeft gesteld.

In de toelichting op haar claim heeft de consument gesteld dat zij een bank wenst waar zij probleemloos 15 jaar van gebruik zou kunnen maken en zij maakt duidelijk, dat, als zij op het risico van pilling zou zijn geweest, zij voor een andere bekleding van de bank zou hebben gekozen. Uit hetgeen zowel de consument als de ondernemer over de keuze van de bekledingsstof hebben gesteld valt in ieder geval niet op te maken dat het risico van pilling specifiek of uitdrukkelijk aan de orde is geweest; waarschijnlijk is dat niet het geval geweest. Dan rijst de vraag in hoeverre het aan de ondernemer was om de consument ongevraagd op het risico van pilling te wijzen. Uit hetgeen de ondernemer op dat punt heeft gesteld valt af te leiden dat hij niet op de hoogte was van dat risico, ook al omdat de productspecificaties geen melding maken van dat risico. Uit een en ander volgt dat het gegeven dat de stof kort na ingebruikname van de bank is gaan pillen voor beide partijen een onverwachte gebeurtenis was. Daaruit volgt weer dat uit hetgeen partijen in de aanloop naar de koop van de bank het voor de ondernemer weliswaar duidelijk was dat de consument een bank wenste waar zij 15 jaar 'probleemloos' van gebruik zou kunnen maken, maar dat hij, ook al omdat hij zelf daarover onwetend was, de consument niet kon waarschuwen voor het risico van pilling.

Omdat uit hetgeen partijen over en weer van elkaar konden verwachten bij de totstandkoming van de koopovereenkomst niet valt af te leiden dat het risico voor pilling bij de ondernemer ligt, kan dit geschil alleen worden beoordeeld aan de hand van de algemene regels met betrekking tot koop en verkoop van roerende zaken. Deze regels houden in het algemeen in dat een consument mag verwachten dat een door hem/haar gekocht product de kwaliteitseisen en een levensduur heeft die men in het algemeen van dergelijke gekochte producten mag verwachten. In dit geschil staat niet ter discussie dat de bank een verwachte levensduur zal hebben van 15 jaar. Alleen staat ter discussie dat de stof van de bank pilling vertoont. Indien een product niet de kwaliteitskenmerken heeft die men normaal gesproken van de dergelijk product mag verwachten heeft een consument het recht de koopovereenkomst te ontbinden, indien de aard en de ernst van de tekortkoming(en) een ontbinding rechtvaardigen.

Naar het oordeel van de bindend adviseur is het pillen van de stof van de bank niet als een zodanig ernstig gebrek te kwalificeren, dat daarom de koopovereenkomst tussen partijen dient te worden ontbonden. De bindend adviseur baseert zich daarbij mede op het opgestelde deskundigenrapport, waarin de deskundige verklaart dat in het voorliggende geval sprake is van 'matige tot lichte pilling' en waarin hij stelt dat de pilling na verloop van tijd tot stilstand zal komen.

Gebleken is dat de stof van de bank inmiddels eenmaal 'geschoren' is en dat dat nog niet tot gevolg heeft gehad dat de pilling tot stilstand is gekomen. Daarom adviseert de deskundige om de stof nog eenmaal op dezelfde wijze te behandelen. De kosten daarvan raamt hij op € 135,-. Tot betaling van dat bedrag zal de ondernemer in ieder geval worden veroordeeld, met dien verstande dat hij de mogelijkheid moet krijgen deze behandeling zelf uit te voeren.

Niet uit te sluiten valt dat na de tweede scheerbeurt wederom pillingsverschijnselen zullen optreden, al mag verwacht worden dat deze minder ernstig zullen zijn dan voorheen. Hiervoor is reeds overwogen dat de ernst van de tekortkoming niet zodanig is dat deze de ontbinding van de koopovereenkomst rechtvaardigt. Naar het oordeel van de bindend adviseur is de ernst van de tekortkoming, gelet op hetgeen de deskundige daarover verklaart, ook niet zodanig ernstig dat deze een volledige herstoffering van de bank rechtvaardigt. Immers valt aan te nemen dat het pillen bij de huidige stoffering op enig moment tot stilstand zal komen. Of dat reeds na de komende scheerbeurt zo zal zijn valt op dit moment niet in te schatten. Teneinde in dit geschil tot een eindoordeel te kunnen komen zal de bindend adviseur een inschatting maken van het risico dat na de komende scheerbeurt de problematiek van het pillen nog niet volledig zal zijn weggenomen en de kosten die daaraan verbonden kunnen zijn. Daarbij neemt de bindend adviseur mede in overweging dat een of meerdere scheerbeurten op zichzelf genomen niet de verwachte levensduur van de bank negatief zullen beïnvloeden. De inschatting van de bindend adviseur van de mogelijke toekomstige kosten betreffen een bedrag van € 250, dat de ondernemer aan de consument zal dienen te vergoeden.

De slotsom van het voorgaande is dat de klacht van de consument gedeeltelijk gegrond zal worden verklaard en dat de ondernemer zal worden veroordeeld tot betaling aan de consument van een bedrag van € 385,-. Omdat de ondernemer gedeeltelijk in het ongelijk wordt gesteld zal hij tevens worden veroordeeld tot vergoeding van de behandelkosten die de consument aan UitgesprokenZaak.nl heeft moeten betalen, zijnde een bedrag van € 250,-

Beslissing

- De bindend adviseur verklaart de klacht van de consument gedeeltelijk gegrond;
- De bindend adviseur veroordeelt de ondernemer het nogmaals behandelen van de stof van de bank met een scheerbeurt binnen 14 dagen na de datum van deze uitspraak en indien hij daarmee in gebreke blijft tot betaling aan de consument van een bedrag van € 135,-;
- De bindend adviseur veroordeelt de ondernemer tot betaling aan de consument van een bedrag van € 250,- in verband met mogelijke toekomstige scheerbeurten van de stof van de bank;
- De bindend adviseur veroordeelt de ondernemer tot vergoeding aan de consument van een bedrag van € 250,-, zijnde de door de consument aan UitgesprokenZaak.nl betaalde behandelkosten voor dit geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 maart 2023,