

Te zachte vulling van fauteuil moet worden vervangen

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: 21 oktober 2020.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft twee fauteuils gekocht voor een bedrag van € 1.490.

De levering vond plaats op 12 januari 2021.

De klacht is op 13 januari 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Meteen bij levering zaten er al kreukels in de zittingen van de fauteuils. Ook is de vulling van een armleuning scheefgetrokken. De communicatie met de leverancier was slecht, er is op geen enkele wijze tegemoet gekomen aan onze klachten. Inmiddels is ook bij andere armleuningen de vulling scheef aan het zakken. De consument wil niet weer een reparatie.

De consument eist ontbinding van de overeenkomst en teruggave van de volledige koopsom.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Plooivorming mag voorkomen. De fauteuils zijn retour fabriek geweest. De vermeende plooivorming valt binnen de normen. Uit coulance is de vulling iets aangepast met 1 cm dikke harde schuim.

Na het bezoek van de deskundige van de UitgesprokenZaak heeft de ondernemer aangeboden de armleuning te herstellen en coulancehalve strammer schuim in de zittingen te (laten) maken, zonder daarvoor kosten in rekening te brengen.

Deskundigenrapportage

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

De plooi op de zitting bij de ene fauteuil is 6 mm hoog en bij de andere fauteuil 4 mm hoog, ruimschoots binnen de norm. Ze zit is zacht, maar kwalitatief in orde. Vaktechnisch is het mogelijk om de bestaande vulling te vervangen voor een steviger vulling.

De consument heeft een meubelstofeerder naar de fauteuils laten kijken. De deskundige heeft kennisgenomen van de mening van deze meubelstofeerder. Naar aanleiding van de stelling van de meubelstofeerder dat het soortelijk gewicht van de gebruikte vulling niet goed is, schrijft de deskundige: 'dat het SG-gewicht (het Soortelijk Gewicht ofwel hardheid/stramheid) niet genoeg is wil nog niet zeggen dat het kwalitatief niet goed is'.

Bij de ene fauteuil laat de vulling van de rechter armleuning los. Dat moet hersteld worden.

De aansluiting tussen armlegger en voorrug is niet strak, maar enigszins geplooid. De hoek onder het zitkussen heeft een naad/plooi en is niet strak/fraai.

Overwegingen en beoordeling

Vast staat dat in ieder geval één armleuning niet deugdelijk is. Deze dient te worden hersteld. Indien een of meer andere armleuningen inmiddels hetzelfde gebrek vertonen, dienen deze ook te worden hersteld.

Ten aanzien van de zittingen geldt het volgende. De door de consument geraadpleegde meubelstofeerder heeft vastgesteld dat het soortelijk gewicht (sg) van de voor de zittingen gebruikte vulling niet genoeg is. De door de UitgesprokenZaak ingeschakelde deskundige zegt daarvan dat het nog niet wil zeggen dat de vulling kwalitatief niet goed is, als het soortelijk gewicht niet goed is.

Het ligt voor de hand dat een zitkussen een bepaalde dichtheid, een bepaald minimum sg moet hebben om te kunnen dienen als zitkussen. Als het sg van het gebruikte materiaal onvoldoende is, dan is het daarmee kwalitatief onvoldoende, in ieder geval voor een zitkussen. Zonder nadere toelichting, die niet wordt gegeven, is de blote stelling van de deskundige dat onvoldoende sg niet betekent onvoldoende kwaliteit, niet begrijpelijk en deze zal dan ook worden gepasseerd.

Gelet hierop stelt de bindend adviseur vast dat voor de zitkussens vulmateriaal is gebruikt dat niet geschikt is voor deze fauteuils. Nu het technisch mogelijk is dit vulmateriaal te vervangen, zal dit dienen te gebeuren.

De ondernemer heeft, na het bezoek van de deskundige, aangeboden zowel de armleuning te herstellen als de zitkussens aan te passen.

De constatering van de deskundige met betrekking tot de aansluiting tussen voorrug en armlegger en met betrekking tot de hoek onder het zitkussen zijn door de consument niet aan zijn klacht ten grondslag gelegd en behoeven daarom geen bespreking.

Op grond van de wet moet de ondernemer in de gelegenheid gesteld worden gebreken te herstellen. Dat de consument onvoldoende vertrouwen hierin heeft, met name omdat de communicatie met de ondernemer als onplezierig is ervaren en omdat de ondernemer het niet eens was met de klacht, is onvoldoende reden om de ondernemer niet de gelegenheid te geven de gebreken te herstellen.

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

De klacht is gegrond, het aanbod van de ondernemer na bezoek van de deskundige is redelijk. De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: Een armhoes dient losgehaald te worden om de onderliggende vulling te herstellen. Voor zover dit euvel zich inmiddels ook bij andere armleuningen voordoet, moeten deze ook worden hersteld. De zitkussen vullingen moeten worden vervangen door steviger exemplaren.

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 500,00.

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

Betaling van dit verschuldigde bedrag vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 november 2021,