

## **Tintverschil hoekbank-elementen en plooiën in gecapitonneerde zittingen reden voor ontbinding van de koop**

### **Partijen:**

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [woonplaats]

### **Verloop van de procedure**

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen. Op 10 augustus 2022 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 15 augustus 2022 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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**

De overeenkomst betreft - samengevat - de koop en levering van een bankstel voor een (totaal)bedrag van € 3.362,00, zo volgt uit de door de consument overgelegde verkooporder. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan.

### **Standpunt consument**

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

*“Direct na levering geconstateerd en gemeld aan leverancier [ondernemer].*

- 1. Er is een licht kleurverschil bij de verschillende onderdelen van de hoekbank. Een grijzige en een crèmekleurige ondertonen in de crèmekleurige bekleding.*
- 2. Daarnaast is geconstateerd dat de stof op verschillende delen van de bank niet strak genoeg was gespannen.*

*[Ondernemer] heeft bedrijf [servicebedrijf] ingeschakeld om onze klachten te beoordelen. Bij het beoordelen door een monteur is van een tussen-stoel de stof losgemaakt en opnieuw aangespannen, maar met geen enkel positief resultaat.*

*Daarna heeft [ondernemer] een andere monteur van [ander servicebedrijf] gestuurd die hetzelfde heeft gedaan, weer zonder resultaat.*

*Beide monteurs vonden het kleurverschil niet storend, wellicht was een nieuwe rol stof gebruikt.*

*Wij zijn het hier niet mee eens.*

*Wij vinden dat we een bepaalde kwaliteit kunnen verwachten voor deze prijs.”*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier, voor zover relevant, als volgt geantwoord:

*“Wij willen, omdat zij onze klachten niet erkennen, de koop ontbinden, de bank retour winkel en ons geld terug of een nieuwe bank die kwalitatief wel goed is.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

*“Wij zijn van mening dat de bank conform koopovereenkomst en er geen gebreken aanwezig zijn. Dit is ook door 2 externe bedrijven geconstateerd.”*

### **Deskundigenrapportage**

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

*“(…)*

### **3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)**

*Om de geleverde producten te vergelijken met wat in de showroom staat heeft de deskundige ook de showroom van [ondernemer] bezocht op 10 augustus.*

*Deskundige heeft geconstateerd dat er een kleurtintverschil is tussen de zitelementen voorstaand links (hoek met eiland L) en de zitelementen voorstaand rechts (1,5 zits ZA met 2,5 zits AR).*

*Deskundige heeft ook geconstateerd dat er ploovorming op de zittingen van de 1,5 ZA en 2,5 AR zitelementen zitten ondanks dat de zittingen zijn gecapitonneerd.*

*Het pootje onder de 2,5 zitelement heeft de deskundige geconstateerd dat deze scheef staat, tevens gezien dat de zitting van de 2.5 zitelement aan de voorkant iets voorbij de armleuning zit.*

*Deskundige heeft in de showroom van [ondernemer] dezelfde zitelementen bekeken en geconstateerd dat er geen ploovorming op de zitgedeeltes zijn, geen tintverschil is tussen de zitelementen. Alle zwarte pootjes onder de zitelementen staan recht. Deskundige heeft niet in de showroom dezelfde armleuning gezien als bij de consument zodat niet kan vaststellen of de zitting 3 cm voorbij de armleuning bij het model hoort.*

(...)

#### **5. Herstel/vervanging**

*Is herstel technisch mogelijk?  ja  nee*

(...)

*Zo nee, waarom niet? Ploovorming is duidelijk zichtbaar bij de zitelementen 1,5 zits ZA en 2,5 zits AR. De zitelementen met ploovorming hebben dezelfde kleurtint. De zitelementen zonder ploovorming Hoek + eiland L hebben een andere kleurtint.*

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Nieuw leveren van alle zitelementen, meubelstof moet uit dezelfde kleurbad komen voor alle zitelementen.*

*Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd(.)? € 3.362,00 voor nieuw te leveren zitelementen in dezelfde type meubelstof.*

(...)

#### **7. Nadere toelichting**

*Eventuele nadere toelichting op uw rapport: De consument heeft gelijk na levering een klacht ingediend bij [ondernemer] over ploovorming en kleurtintverschil. Mogelijk zijn de zitelementen 1,5-zits ZA en 2,5-zits AR uit voorraad genomen (uit showroom of retour gekomen van ander consument) en aangevuld met de zitelement hoek+eiland L. Dat kan de oorzaak zijn van ploovorming en kleurtint verschil.*

(...)"

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar door haar overgelegde foto's - dat het bankstel niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken, in het bijzonder haar reactie op het deskundigenrapport, dat de consument de koopovereenkomst wenst te ontbinden (als bedoeld in artikel 7:22 lid 1 onder a van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)). In het licht van het voorgaande gaat het in dit geschil dus in essentie om de vraag of het bankstel voldoet aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

#### Conformiteit

2. De bindend adviseur stelt voorop dat de vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Tegen deze achtergrond overweegt de bindend adviseur het volgende.

3. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 10 augustus 2022 ter plaatse is geweest om het bankstel te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (vergelijk artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling. Dit geldt temeer, omdat de ondernemer - hoewel zij daartoe in de gelegenheid is gesteld

- niet meer heeft gereageerd op het deskundigenrapport en de bevindingen van de deskundige niet heeft betwist.

4. Het gaat in dit geval om de aankoop van een nieuw bankstel voor een (totaal)bedrag van € 3.362,00. Met de consument is de bindend adviseur van oordeel dat dat een bedrag is waarvoor de consument een kwalitatief goed product mag verwachten. Daarvan is geen sprake als direct na levering sprake is van plooivorming en kleurverschillen. In dit verband wordt opgemerkt dat de deskundige in de showroom hetzelfde bankstel heeft bekeken en heeft vastgesteld dat ten aanzien daarvan geen sprake is van plooivorming dan wel kleurverschillen. De consument mocht er dan ook van uitgaan dat het bankstel niet de in het deskundigenrapport genoemde gebreken kende.

5. Op basis van de - door de ondernemer niet betwiste - bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dat het geleverde bankstel niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is. Overigens heeft de ondernemer feitelijk erkend dat het bankstel non-conform is, nu zij in reactie op het deskundigenrapport kenbaar heeft gemaakt bereid te zijn om het bankstel (geheel) te vervangen.

#### Ontbinding of vervanging?

6. Zoals hiervoor is overwogen, heeft de ondernemer in reactie op het deskundigenrapport kenbaar gemaakt bereid te zijn om het bankstel (geheel) te vervangen. Meer concreet heeft zij (op 26 september 2022) het volgende opgemerkt:

*“Naar aanleiding van het rapport van uw deskundige hebben wij besloten de bank ter omruiling te bestellen zoals gevraagd bij aanvang van het geschil door de consument.*

*Zodra we een levertijd ontvangen van de leverancier zullen we dit doorgeven. Wij verzoeken u om de procedure on hold te zetten.”*

Daarop heeft de consument (onder meer) als volgt op gereageerd:

*“De ondernemer stelt dat wij zelf als oplossing omruiling van de bank hebben aangegeven bij het aanmelden van het geschil in juni. Wij hebben op dat moment daarnaast OOK ontbinding van de koop aangegeven als oplossing. Naarmate het geschil voortduurde kregen wij een voorkeur voor ontbinding van de koop. Onze ervaringen met de ondernemer bij het behandelen van onze klacht geven ons weinig vertrouwen voor de toekomst. Soms duurt het even voordat dit bij je doordringt en we maken ons nu zorgen over het verloop na de omruiling. Wij proberen ons te vrijwaren van de stress die dit zal opleveren. Wij zijn 80 jaar en dit is waarschijnlijk ons laatste grote meubel.”*

7. De bindend adviseur is van oordeel dat de overeenkomst dient te worden ontbonden en dat de consument geen genoeg (meer) hoeft te nemen met vervanging van het bankstel. Daartoe wordt als volgt overwogen.

8. Artikel 7:22 lid 1 BW bepaalt dat, indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper bij een consumentenkoop de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Deze bevoegdheid ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW echter pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting tot aflevering van het ontbrekende, of herstel of vervanging van het geleverde (artikel 7:21 lid 1 BW). Op grond van artikel 7:21 lid 3 BW is de verkoper verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.

9. Vaststaat dat de consument de ondernemer twee keer in de gelegenheid heeft gesteld om de geconstateerde gebreken te herstellen. Door/namens de ondernemer zijn ook twee keer tevergeefs herstelwerkzaamheden uitgevoerd, waarna de ondernemer zich op het standpunt heeft gesteld dat (verder) herstel niet mogelijk is, omdat het zou gaan om producteigenschappen. Op basis daarvan stelt de bindend adviseur vast dat de ondernemer haar verplichting als verkoper tot herstel niet op een goede manier, niet binnen een redelijke termijn en niet zonder ernstige overlast voor de consument heeft uitgevoerd (in strijd met het bepaalde in artikel 7:21 lid 3 BW). Door de ondernemer is bovendien niet gesteld, laat staan onderbouwd, dat de hiervoor vastgestelde afwijkingen van het overeengekomene de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

Gevolgen ontbinding

10. De rechtsgevolgen van ontbinding van een overeenkomst zijn onder meer geregeld in de artikelen 6:271 en 6:672 BW. Door de ontbinding ontstaan voor partijen verbintenissen tot ongedaanmaking van reeds ontvangen prestaties. Voor de ondernemer betekent dit dat zij de koopsom aan de consument dient terug te betalen (een (totaal)bedrag van € 3.362,00). Daartegenover staat dat de consument verplicht is tot teruggave van het bankstel. De ondernemer kan het bankstel ophalen bij de consument. Hiertoe dient een afspraak te worden gemaakt.

11. De bindend adviseur zal bepalen dat de ondernemer het bankstel binnen 4 weken na dit bindend advies op dient te halen, onder gelijktijdige terugbetaling van voormelde koopsom.

Conclusie

12. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

13. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

**Beslissing**

- De klacht is gegrond;
- De koopovereenkomst tussen partijen wordt ontbonden;
- De ondernemer haalt binnen 4 weken na dit bindend advies het bankstel op, onder gelijktijdige terugbetaling van de door de consument betaalde koopsom van € 3.362,00. Partijen maken een afspraak over het ophalen van het bankstel door de ondernemer. De consument dient hieraan haar medewerking te verlenen;
- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies aan de consument te betalen een bedrag van € 250,00 wegens kosten van behandeling.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 oktober 2022,

Mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur