

Geleverde bankstel zelfde eigenschappen als showroom, geen gebrek

**Partijen:**

Consument: de heer [consument], vertegenwoordigd door [gemachtigde consument]

Ondernemer: [ondernemer], vertegenwoordigd door [vertegenwoordiger ondernemer]

**Verloop van de procedure**

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

Er heeft op 23 juni 2021 een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de heer [deskundige] (hierna: de deskundige).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en de door de deskundige opgestelde rapportage.

Omdat de bindend adviseur zich op basis van de stukken voldoende voorgelicht achtte, heeft geen videozitting plaatsgevonden.

**Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft de koop van een bankstel tegen betaling van € 1.430,00 (inclusief btw). De consument heeft het volledige bedrag betaald.

De consument is niet tevreden over het bankstel. De klacht is voorgelegd aan de ondernemer.

**Standpunt consument**

De consument heeft de volgende klachten.

1. In de winkel is aan de hand van foto's van het oude bankstel besproken dat de consument een bankstel wilde dat aansloot aan de muur. Het longchair-gedeelte moest gelijklopen aan de leuning, zodat geen opening tussen het longchair-gedeelte en de muur ontstaat. Volgens de verloopmedewerker was dit geen probleem. Hij heeft een schets gemaakt. Bij de levering bleek echter dat de bank niet aan de wensen voldoet: er is een opening tussen het longchair-gedeelte en de muur.
2. Eén van de kussens van de bank is ingezakt.

De consument wenst dat de ondernemer alsnog levert wat is afgesproken. Als dat niet mogelijk is, wil de consument het aankoopbedrag terug. In ieder geval wil hij dat het kussen wordt hersteld.

**Standpunt ondernemer**

De ondernemer voert aan dat de consument in de winkel is geweest en dat de bank die hij heeft gekocht (althans dat model) daar stond opgesteld. Daarbij is duidelijk zichtbaar dat bij het hoekdeel ('longchair') de arm en de zitting niet gelijklopen, zodat de zitting niet volledig op de muur aansluit. Die eigenschap van de bank kan ook niet worden gewijzigd. De schets waar de consument naar verwijst is slechts bedoeld om weer te geven waar de armleuningen komen. Wat betreft het ingezakte kussen voert de ondernemer aan dat er op 26 februari 2021 een servicespecialist ter plaatse is geweest die het kussen heeft bijgevuld.

**Deskundigenrapportage**

De deskundige heeft, voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

*“De vraag is nu of de werkelijke hoekopstelling in de toonzaal het referentiekader vormt op basis waarvan de consument haar koopbeslissing bepaalt, of dat de verkoper gehouden is aan het leveren van een meubel dat voldoet aan de eigenschappen zoals die worden getekend. Deze beantwoording is juridisch van aard en zal dan ook niet door deskundige (kunnen) worden beantwoord.*

*Naast het leveren van een verkeerd element aldus de consument is tevens sprake van het inzakken van het voorstaand linker rugkussen van het bankelement. Van inzakken is aldus de deskundige echter geen sprake, of althans het betreft geen vormvast kussen. Het kussen is gevuld met los vulmateriaal dan in het gebruik dus wat kan vervormen. Men zal dit echter met de hand dienen te*

*corrigeren om onderlinge verschillen te kunnen voorkomen in het gebruik. Tijdens het bezoek werd een foto gemaakt voor het opkloppen en opschudden en erna. Beide foto's laten zien wat het effect is van het opschudden en kloppen van het kussen. Van een technisch gebrek is geen enkele sprake, wel van een materiaal en modelgebonden eigenschap."*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument in de winkel van de ondernemer is geweest. Ook staat vast dat de consument een bankstel heeft gekocht waarvan een model stond opgesteld in de winkel. De ondernemer heeft een foto overgelegd van dat showroommodel. Duidelijk is dat bij de longchair van dat model het zitgedeelte, nadat dit voorbij de leuning is, niet gelijk met de armleuning oploopt, maar een inspring kent ten opzichte van de leuning. Als dit element met de leuning tegen een muur wordt geplaatst, zal vanaf dat punt derhalve een opening ontstaan tussen de muur en het zitgedeelte.
2. De consument stelt dat hij er desondanks van mocht uitgaan dat het zitgedeelte en de leuning van de longchair wél helemaal gelijk zouden lopen, dat de longchair dus volledig tegen de muur zou kunnen staan en er geen opening zou zijn tussen de muur en het zitgedeelte. Hij wijst er in dit verband op dat in de winkel foto's van de oude bank zijn getoond aan de verkoper, dat de verkoper heeft gezegd dat de wens van de consument geen probleem vormde en dat dit ook blijkt uit de door de verkoper gemaakte schets.
3. De bindend adviseur overweegt als volgt. Het is aan de consument om voldoende te onderbouwen dat de geleverde bank niet overeenstemt met hetgeen is overeengekomen. Voor zover de consument in dit verband verwijst naar door hem in de winkel getoonde foto's van zijn oude bankstel, wordt overwogen dat niet kan worden vastgesteld of op basis van die foto's met de verkoper is besproken en afgestemd dat de volledige longchair, dus ook het zitgedeelte voorbij de leuning, tegen de muur moest kunnen worden geplaatst. Naar het oordeel van de bindend adviseur ligt dit niet in de rede, omdat – zoals de ondernemer heeft aangevoerd – bij dit model bank de inspring van het zitgedeelte ten opzichte van de leuning een onveranderbaar kenmerk is. Dat de verkoper desalniettemin specifiek zou hebben medegedeeld dat het gekochte bankstel op dit punt wél zou overeenkomen met het oude bankstel, is zonder verdere toelichting van de zijde van de consument dan ook niet aannemelijk. Voor zover de consument er in dit verband op wijst dat uit de schets van de verkoper zou blijken dat het zitgedeelte en de armleuning van de longchair volledig gelijk zouden lopen, dus zonder inspring, wordt hij hierin niet gevolgd. Hiertoe wordt overwogen dat de bedoelde schets zo grof is opgezet dat kennelijk niet is beoogd een volledig waarheidsgetrouw beeld van de bank te geven, maar om duidelijkheid te scheppen op één of meer specifieke punten. De ondernemer heeft in dit verband aangevoerd dat de schets is bedoeld om te laten zien waar de leuning van de bank komen. Dit komt de bindend adviseur, gezien opzet en vormgeving van de schets, aannemelijk voor.
4. De consument heeft dan ook onvoldoende onderbouwd dat hij ervan mocht uitgaan dat hij, ondanks het showroommodel, een bankstel zou krijgen waarbij het zitgedeelte van de longchair wél volledig gelijk zou lopen met de leuning en dus tegen de muur zou kunnen worden geplaatst zonder dat een opening ontstaat.
5. Met betrekking tot het volgens de consument ingezakte kussen wordt overwogen dat de deskundige heeft geconcludeerd dat hierbij geen sprake is van een tekortkoming. De bindend adviseur overweegt dat de bevindingen van de deskundige helder zijn en dat het rapport deugdelijk is gemotiveerd. Er bestaat dan ook geen aanleiding om van de conclusies van de deskundige af te wijken, ook niet naar aanleiding van de reactie van de consument op het deskundigenrapport. Hierbij wordt opgemerkt dat de consument geen contra-expertise heeft laten verrichten, als bedoeld in artikel 12 lid 2 van het Reglement.

6. De klacht is ongegrond en de eis wordt afgewezen. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

**Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.
- De kosten van de behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 september 2021,