

Niet aangetoond dat kattenbestendige bank zou worden geleverd

Verloop van de procedure

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

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken, die zijn opgenomen in het digitale dossier.

Naar aanleiding van de ingebrachte stukken heeft de bindend adviseur beide partijen uitgenodigd om op 1 juli 2021 deel te nemen aan een digitale hoorzitting om in aanwezigheid van beide partijen bepaalde punten met betrekking tot het geschil nader te kunnen bespreken en toelichten. Beide partijen hebben aan deze hoorzitting deelgenomen. Aan het einde van de hoorzitting heeft de bindend adviseur partijen gevraagd of alle punten voldoende besproken waren en beide partijen hebben daar bevestigend op geantwoord. Daarop heeft de bindend adviseur aangegeven zich voldoende ingelicht te achten en schriftelijk uitspraak te zullen doen in het geschil.

Er heeft een deskundigenrapportage plaatsgevonden. De conclusie van de deskundige luidde dat de consument heeft gekregen wat op de koopovereenkomst staat vermeld. De toegepaste bekleding voldoet aan de hiervoor gestelde kwaliteitsnorm, maar is minder geschikt voor het gedrag van de katten van de consument.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 15 juni 2020.

Inhoud overeenkomst: Het leveren van een bank type Elise voor een bedrag van € 3.000,-.

De klacht is omstreeks 23 september 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consumenten

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: "Wij waren op zoek naar een 'kattenbestendige' bank. Die wens hebben wij ook tot uiting gebracht bij ons bezoek aan de winkel van de ondernemer. De verkoper van ondernemer heeft ons een bank aangeraden, leer van onder geruwd aan de bovenkant. Eventuele kattenhaakjes zouden eenvoudig met een nat doekje behandeld kunnen worden. Meteen na levering bleek dat de kattenhaakjes niet met een nat doekje te behandelen waren". De consument wenst dat de bank wordt teruggehaald en wenst zijn geld terug.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: Er is precies de bank geleverd, die de consument heeft besteld. De verkoper heeft nooit de garantie gegeven dat deze bank volledig 'kattenbestendig' zou zijn.

Overwegingen en beoordeling

Uitgangspunt voor de beoordeling van dit geschil is de tussen de consument en de ondernemer op 15 juni 2020 gesloten koopovereenkomst, die zich in het digitaal dossier bevindt. Deze overeenkomst is door beide partijen ondertekend. Uit deze koopovereenkomst blijkt dat de consument een bank heeft gekocht, bestaande uit een aantal (losse) elementen. Het betreffen elementen van het type [type] en op de koopovereenkomst staat vermeld dat de elementen voorzien worden van [stof met vlekkenbehandeling].

Tussen partijen is niet in geschil dat precies deze bank is geleverd. Ten aanzien van de inhoud van de koopovereenkomst voert de consument aan dat de verkoper van de ondernemer een bank heeft aangeraden met de lederen onderkant en een 'geruwde' bovenkant en dat de consument ervan uitging dat een dergelijke bank geleverd zou worden. Volgens de consument kon hij ervanuit gaan dat een dergelijke bank ook in de koopovereenkomst benoemd zou zijn en dat dus een bank met een lederen onderkant en een geruwde bovenkant geleverd zou worden.

Die stelling van de consument kan niet worden gevolgd. Uit de koopovereenkomst blijkt duidelijk welk type bank en in welke uitvoering geleverd zouden worden en deze koopovereenkomst is – ook – door de consument voor akkoord getekend. Het is aan een consument om in geval van twijfel en/of vragen met betrekking tot een bestelling deze op te helderen en/of beantwoord te krijgen voordat een koopovereenkomst voor akkoord wordt getekend, maar op een eenmaal voor akkoord getekende

koopovereenkomst kan achteraf niet meer worden teruggekomen. De stelling van de consument dat in feite een andere bank dan de geleverde bank was besteld kan daarmee niet worden gevolgd.

De tweede stelling van de consument luidt dat de verkoper van de ondernemer zou hebben gegarandeerd dat de bank 'kattenbestendig' was in de zin dat eventuele haakjes eenvoudig met een nat doekje behandeld zouden kunnen worden. Dat blijkt niet het geval te zijn. Omdat aanvankelijk uit het digitale dossier niet eenduidig bleek hetgeen de verkoper feitelijk aan de consument had toegezegd en ook de deskundige adviseerde de verkoper op dit punt te horen is de betreffende verkoper gevraagd zijn visie op hetgeen besproken was op papier te zetten. De betreffende verkoopmedewerker, [medewerker] heeft op 25 mei 2021 zijn verklaring op papier gezet en ondertekend en zijn verklaring is toegevoegd aan het digitaal dossier. Uit de verklaring blijkt onder meer het volgende:

Aangaande de stoffering heb ik echter niet aangegeven dat deze bestand is tegen kattennagels. Geen enkele bank of stoffering is bestand tegen het krabben van scherpe kattennagels en dit heb ik dan ook niet gezegd. Wel is het zo dat in zijn algemeenheid een vlakke stof, microvezel of micro leder wel beter te adviseren is dan een geweven stof. (...) Klant heeft gekozen voor de [type] stof wat een vlakke stof is. Maar nogmaals, ik heb onder geen beding aangegeven dat de stoffering bestand is tegen krabben van kattennagels.

Deze verklaring van de verkoper staat diametraal tegenover de stelling van de consument, althans zijn beleving van het gesprek met de verkoper, dat gekozen uitvoering van de bank wel bestand zou zijn tegen het krabben door katten.

Doordat de beide stellingen zo diametraal tegenover elkaar staan kan uit de beide verklaringen niet worden afgeleid wat de inhoud van het gesprek precies is geweest. In deze procedure is ook geen ruimte voor verdere bewijsvoering, als het al mogelijk zou zijn daardoor precies vast te stellen wat al dan niet besproken en/of toegezegd zou zijn. Daardoor rest niet anders dan dit geschil in het bredere perspectief te plaatsen van hetgeen een consument in zijn algemeenheid mag verwachten met betrekking tot de vraag in hoeverre een bank bestand is of moet zijn tegen het krabben met kattennagels. Zoals de consument ook tijdens de digitale hoorzitting heeft toegegeven is in feite geen enkele stof tegen kattennagels bestand. Blijkbaar was de oude bank van de consument van leer en heeft die bank het vele jaren uitgehouden. In dit geval heeft de consument echter, zoals eerder besproken, gekozen voor een vlak stoffen bank en heeft hij ook deze bank geleverd gekregen. Van deze bank kon en mocht de consument niet verwachten dat deze op dezelfde manier als de oude (leren) bank bestand zou zijn tegen katten. Daardoor moet ook de stelling van de consument dat gegarandeerd zou zijn dat deze bank bestand zou zijn tegen katten worden verworpen.

Slotsom van al het voorgaande is dat de klacht van de consument ongegrond wordt verklaard.

Beslissing

De eis van de consument wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 juli 2021,