

Plooien bank ook na contra-expertise niet abnormaal bevonden

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

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.

Er heeft op 13 juli 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 14 juli 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een bankstel.

Standpunt consument

De consument klaagt over foutieve montage van de stof van de bank. Al bij levering was sprake van plooivorming, aldus de consument.

De consument wenst herstel van de bank of een nieuwe bank.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat plooivorming inherent is aan het product en dat de consument daarover ook is geïnformeerd bij de aankoop.

Deskundigenrapport

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

“De plooi in de zitting is in principe een normaal gebruiksverschijnsel en niet te voorkomen. Daar deze éne plooi hier bij levering al aanwezig was, stelt consument dat dit een productiefout is. Te meer omdat de overige zitplaatsen niet plooiën. Ondernemer heeft na aandringen consument servicedienst ingeschakeld om de plooi te corrigeren. Servicedienst heeft ter plaatse de trekstroken – voor zover mogelijk – strakker gespannen. Daarbij ook vermeld dat dergelijke plooivorming niet te voorkomen is. De plooi is minimaal, wanneer met de hand over de zitting gestreken wordt verdwijnt de plooi. Ter plaatse licht ondernemer toe dat – wanneer de bank op alle plaatsen even veel gebruikt zal worden – de plooivorming ook op de overige zitplaatsen zal optreden en er dan een gelijkmatig beeld ontstaat.

Plooien in de stoffering is op zich niet erg en ontstaat in vrijwel elk modern gestoffeerd bankstel. Vanwege de huidige stoffeermethode is plooivorming niet te voorkomen. Plooivorming is bovenmatig wanneer je de bekleding kunt oppakken en dubbel kunt vouwen. Wanneer er dan 2 cm of meer in de dubbelgelede plooi zit, is plooivorming te veel. Dit kan dan worden opgelost door de stoffering in te nemen, de zitting op te vullen of de trekstroken aan te laten spannen. Hier heeft servicedienst de trekstroken wat aangespannen. De plooi is echter niet 100% verdwenen. Ten opzichte van de door consument aangeleverde foto's en de huidige situatie (zie foto in bijlage) is de plooi inderdaad iets minder.

Consument blijft van mening dat – ondanks correctie trekstroken servicedienst en mondelinge toelichting ondernemer – het hier een productiefout betreft.

Technisch gezien is dit niet juist. Plooivorming is niet te voorkomen en beslist geen productiefout. Bovendien is de plooi minimaal en geen reden de bank technisch af te keuren.”

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur begrijpt dat de consument betoogt dat de geleverde bank niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 BW. Hij wenst daarom herstel of vervanging, in de zin van artikel 7:21 lid 1 onder b en c BW.

2. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 13 juli 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport.
3. In dit geval heeft de consument echter gevraagd om een contra-expertise te mogen indienen. Vervolgens heeft de consument in het digitale geschillensysteem een bericht geplaatst met de volgende inhoud:

“Inmiddels heb ik een reactie van een expert op basis van de opgestuurde documenten:

Ik heb inmiddels reactie gehad van De [contra-expert]. Hij schrijft o.a. het volgende:

Waarom de ene zitting wel en de andere zitting niet plooit. Dit kan te maken hebben met het gebruik. U kunt op de ene zitting meer zitten dan op de andere zitting waardoor eerder ploovorming ontstaat.

Maar in dit geval zat de plooi al in de stof wat wijst op een productiefout.

In dit geval lijkt het mij dat dit probleem simpel kan worden opgelost. Door de bovenkant van de hoes in te korten en de trekstrook goed vast te zetten. Ik zie aan de achterkant een vreemde plooi dicht naast een andere plooi. Dit kan alleen wanneer de trekstrook aan de achterkant niet strak is vastgeniet. Maar dan nog is de hoes aan de bovenkant te ruim en moet het enkele centimeters worden ingekort.

Het probleem is ontstaan door een productiefout. De stof aan de bovenkant is te ruim gestikt voor de vulling, waardoor er ploovorming is ontstaan. Aantrekken van trekstroken of bijvullen van een zitting lost dit niet op omdat de stof te ruim in gestikt is hieruit blijkt dan ook de vakkennis van het serviceapparaat.”

4. Dit bericht van de consument, waarin wordt verwezen naar bevindingen van [contra-expert], kan naar het oordeel van de bindend adviseur niet afdoen aan het deskundigenrapport. Hierbij is het volgende in aanmerking genomen.
 - Weliswaar wordt verwezen naar bevindingen van [contra-expert], maar een (ondertekend) rapport van [contra-expert] ontbreekt. Voor de bindend adviseur is daarom niet verifieerbaar van wie de bevindingen afkomstig zijn.
 - Onduidelijk is wat de kwalificaties van [contra-expert] zijn en in hoeverre hij is toegerust om een contra-expertise op te stellen. Raadpleging van de website van [organisatie contra-expert] – waar [contra-expert] volgens de consument werkzaam is – leert dat deze organisatie zich onder meer bezighoudt met meubelstoffering en -reparatie. Dat enkele feit maakt echter nog niet dat [contra-expert] geëquipeerd is om een contra-expertise op te stellen.
 - Onduidelijk is op welke wijze de bevindingen van [contra-expert] tot stand zijn gekomen. Het lijkt erop dat [contra-expert] zijn bevindingen uitsluitend heeft gebaseerd op documenten (foto's) - vermeld wordt immers: *“Inmiddels heb ik een reactie van een expert op basis van de opgestuurde documenten”* - en dat hij dus geen bezoek aan de consument heeft afgelegd om het bankstel te bezichtigen en te onderzoeken. Bovendien is de ondernemer in dit onderzoek niet gekend. Anders dan bij het deskundigenrapport is in dit geval dus geen sprake van een rapport waarbij beide partijen ter plaatse input hebben kunnen leveren.
5. Hoewel de consument wellicht opheldering zou kunnen geven met betrekking tot één of meer van de in randnummer 4 vermelde punten ziet de bindend adviseur geen aanleiding om daartoe gelegenheid te bieden, omdat de bevindingen van [contra-expert] ook inhoudelijk onvoldoende overtuigen. Hiertoe wordt overwogen dat [contra-expert] eraan voorbijgaat dat ploovorming binnen bepaalde marges is toegestaan. Dit zou anders zijn indien van de zijde van de ondernemer voorafgaand aan de koop zou zijn medegedeeld dat géén ploovorming zou optreden, maar niet kan worden vastgesteld dat dit hier is gebeurd. Het ligt niet in de rede dat dergelijke mededelingen in dit geval zijn gedaan, omdat in de door de consument ondertekende bijlage bij de order is vermeld dat ploovorming kan ontstaan. Dat kennelijk al enige ploovorming aanwezig was bij levering leidt niet tot een ander oordeel, omdat deze ploovorming volgens de deskundige binnen de toegestane marges valt.

6. Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond is.
7. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 september 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur