

Plooivorming en inzakkende kussens geen non-conformiteit

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: 27 april 2022.

Inhoud overeenkomst: Aankoop en levering bank, prijs: € 1.550, -.

De levering vond plaats op 12 mei 2022.

De klacht is op 16 mei 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Op het vragenformulier heeft de gemachtigde van de consument onder meer het volgende naar voren gebracht.

'Binnen veertien dagen na levering is door cliënt geconstateerd dat één zitkussen van de bank gebreken vertoont. Het zitkussen is namelijk gaan doorzakken en gaan plooiën. Cliënt heeft deze klachten meermaals bij [ondernemer] neergelegd waarna er meerdere reparaties aan het zitkussen plaatsgevonden hebben, echter zonder positief resultaat. Binnen tien dagen is het zitkussen weer gaan doorzakken en vertoont het wederom plooivorming.'

De consument eist:

'Primair ontbinding van de koopovereenkomst en subsidiair herstel, dan wel vervanging van het desbetreffende zitkussen.'

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft bij brief van 17 maart 2023 verweer gevoerd. Het standpunt van de ondernemer houdt in dat de bank in orde is en dat de aanwezige plooivorming en het inklinken niet te voorkomen producteigenschappen zijn – waarvan de consument bij aankoop in kennis is gesteld. Verzocht wordt de klacht af te wijzen.

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 bezocht van [ondernemer]. Deskundige constateerde dat het zitkussen voorstaand links plooiën vertoont. De plooihoogte is ongeveer 2 cm. Gezien de breedte van het zitkussen van 90 cm valt dat binnen de marge. Het is de vaste plek van [de consument]. De andere zitkussens vertonen geen plooivorming. Ook het zitkussen (voorstaand rechts) waar [de echtgenote van de consument] op zit vertoont geen plooivorming. Het zitkussen voorstaand links is ingezakt. Deskundige heeft met een gewicht van 5 kilo de drukpunten in het midden van de zitkussens gemeten. Het gewicht zakte bij het zitkussen voorstaand links 33 mm meer in dan bij de zithoek en 27 mm meer in bij de andere twee zitkussens. Het binnenwerk van de zitkussens bestaat uit polyetherschuim met een afdekking van dacron. In de showroom van [ondernemer] hebben de zitkussens geen plooivorming. Deskundige heeft de drukpunten van de zitkussens in de showroom gemeten. Alle zitkussens hebben dezelfde hardheid. Het gewicht van 5 kilo zakte evenveel in als bij het zitkussen in de zithoek van de consument. Alle zitkussens bij de consument en in de showroom van [ondernemer] liggen op nosagveren. De nosagveren zijn gemonteerd op de voor- en achterregel. Deskundige heeft bij de consument de middelste nosag-veer van het zitvlak voorstaand links op doorzakking gemeten met een gewicht van 5 kilo en vergeleken met het zitvlak ernaast. Bij het zitvlak voorstaand links zakt het gewicht van 5 kilo, 4 mm meer in dan bij het zitvlak ernaast.'

De klacht is door de deskundige als 'opvallend' gekwalificeerd waarbij hij het volgende heeft geschreven:

'Inzakking van het polyetherschuim is niet te voorkomen. Polyetherschuim gaat zich zetten/inzakken bij gebruik. Tevens zal de meubelstof iets opgerekt worden waardoor er plooivorming ontstaat.'

Herstel of vervanging is mogelijk door: *'Binnenkant zitkussens vervangen door koudschuim. Singelband spannen onder de nosag-veren, eventueel met een laagje polyetherschuim van een hogere s.g. Eventueel herkeus voor een zithoek met vaste kussens.'*

Bij de vraag welke technische oplossing de beste oplossing is heeft de deskundige geschreven: *'Binnenkant zitkussens vervangen door koudschuim. Eventueel herkeus voor andere zithoek met vaste kussens.'*

Tenslotte heeft de deskundige een nadere toelichting gegeven welke luidt als volgt: *'Bij gebruik van het zitmeubel zal de meubelstof iets opgerekt worden waardoor er ruimte komt in de meubelstof. De hoes zit niet strak om het polyetherschuim heen, maar dat hoort bij het model. Tevens zal het polyetherschuim in de eerste maanden iets gaan inzakken, het verliest iets van zijn veerkracht. De zitplek voorstaand links wordt intensief gebruikt. Dat is te zien aan de afdruk van de nosag-veren in de voeringstof en de ploovorming in de meubelstof. Gevolg dat het polyetherschuim minder veerkrachtig is geworden. Ook de nosag-veren zijn minder veerkrachtig. De consument had eerst een zitmeubel met vaste kussens. De geleverde zithoekbank met losse kussens vindt de consument rommelig. Als de consument gaat zitten op het zitkussen komen de hoeken omhoog. Het is inherent aan het artikel.'*

Reactie partijen

De partijen hebben over en weer gereageerd op de deskundigenrapportage. De ondernemer heeft daarbij naar voren gebracht dat de deskundige in zijn rapportage het door de ondernemer ingenomen standpunt bevestigd. De consument kan zich daarin niet vinden en heeft daartoe het volgende aangevoerd:

'[Deskundige] heeft namelijk geconstateerd dat bij het zitvlak voorstaand links het gewicht van 5 kilo, 4 mm méér inzakt dan bij het zitvlak ernaast. Dit betekent dat het zitkussen voorstaand links wel degelijk gebrekkig/non-conform is. Ondanks dat cliënt en zijn vrouw de andere zitkussens evenveel gebruiken vertonen de andere zitkussens deze gebreken niet/veel minder. [De deskundige] heeft in zijn deskundigenrapport tevens aangegeven de klachten opvallend te vinden. Indien het desbetreffende zitkussen conform de overeenkomst zou zijn en dus niet in dergelijke mate zou inzakken zou de ploovorming ook niet zijn ontstaan.'

[De deskundige] heeft tevens aangegeven dat bovengenoemde gebreken te herstellen zijn door de binnenkant van de zitkussens te vervangen door koudschuim.'

De ondernemer heeft hiertegenover onder meer naar voren gebracht dat 4 mm een minimaal verschil is dat normaal is in gebruik en geen gebrek aan het product.

Overwegingen en beoordeling

1. Het gaat in deze zaak om de vraag of de desbetreffende bank voldoet aan hetgeen de consument zou mogen verwachten en dan wel specifiek met betrekking tot ploovorming van de stof en zetting van de zitkussens. Dat er (enige) ploovorming en zetting van de vulling zou mogen optreden lijkt daarbij op zichzelf niet in geschil. De consument heeft niet betwist dat hij bij verkoop, zoals de ondernemer bij verweer gesteld heeft, gewezen is op de mogelijkheid van ploovorming en zetting. Daarbij is relevant dat op de door de consument overgelegde koopovereenkomst onder meer de volgende tekst staat:

'Door het dagelijks gebruik gaat de bekleding en vulling van uw zitmeubel zich zetten. Hierdoor zal ploovorming ontstaan. Dit is normaal en uw zitmeubel wordt er enkel mooier door. Ook de vullingen worden zachter door het gebruik, na verloop van 3 tot 6 maanden kan gemiddeld de hardheid afnemen met 10 á 20%.'

De vraag die derhalve meer concreet aan de orde is, is of de aanwezige ploovorming en zetting normaal is en door de consument geaccepteerd zou moeten worden. De deskundige heeft wat betreft de ploovorming naar voren gebracht dat de plooihoogte van 2 centimeter bij het linkse zitkussen binnen de marge valt. Dit is door de consument verder niet meer concreet betwist. De consument heeft in dit verband nog wel naar voren gebracht dat indien het linkse zitkussen niet in 'dergelijke mate' zou inzakken de ploovorming niet zou zijn ontstaan. Daarbij heeft de consument gesteld dat het feit dat het linkse kussen 4 mm meer inzakt dan het zitvlak ernaast, betekent dat het zitkussen links wel degelijk gebrekkig/non-conform is. Dit omdat de consument en zijn vrouw de andere zitkussens evenveel gebruiken en die kussens 'deze gebreken niet/veel minder' vertonen. De bindend adviseur begrijpt daaruit dat de consument feitelijk stelt dat de alle kussens evenveel gebruikt worden en daardoor allemaal ten minste evenveel ingezakt zouden moeten zijn. Uit het feit dat één van de

kussens (namelijk het linkse) meer ingezakt is dan de rest zou dan moeten volgen dat dat kussen gebrekkig is.

2. De deskundige heeft evenwel concreet beargumenteerd dat en waarom te zien is dat het linkse kussen intensief gebruikt wordt (uit het geheel blijkt dat de deskundige bedoeld heeft dat dit kussen meer intensief gebruikt wordt dan de andere zitkussens). Daarbij komt dat er tussen de andere kussens wel degelijk ook verschil gemeten is (het verschil met de zithoek is namelijk groter dan met de overige zitkussens). Meer in het algemeen valt niet uit het betoog van de deskundige op te maken dat het verschil in ploovorming en zetting op een andere manier verklaard zou kunnen worden (dan intensief gebruik). Doorslaggevend is voor de bindend adviseur tenslotte dat de deskundige de desbetreffende ploovorming – kennelijk überhaupt – ‘binnen de marge’ acht. De bevindingen van de deskundige zijn overigens goed gemotiveerd en navolgbaar, en de bindend adviseur is van oordeel dat de bevindingen van de deskundige gevolgd moeten worden. Ploovorming en zetting hoort volgens de deskundige bij dit model en de beste oplossing voor dit – door de consument ervaren – gebrek moet gevonden worden in het vervangen van de binnenkant van de kussens door koudschuim. De deskundige heeft niet geconcludeerd (anders dan de consument lijkt te stellen) dat de ondernemer daarvoor zorg zou moeten dragen. Uit het voorgaande volgt dat, nu er geen sprake is van een toerekenbare tekortkoming, de consument zelf de kosten van het eventueel vervangen van de binnenkant van de kussens door koudschuim zal moeten dragen.

4. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur dient te leiden tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is ongegrond;

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 oktober 2023,