

Kwaliteit van zitbank voldoet aan redelijkerwijs te stellen eisen

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 13 september 2023 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 14 september 2023 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 van 31 december 2022 betreft - samengevat - de koop en levering van diverse meubelen, waaronder een 2,5-zitsbank voor een (totaalbedrag) van € 4.800,00 inclusief btw. De consument heeft een bedrag van € 300,00 onbetaald gelaten en in depot gestort.

Standpunt consument

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

“De hoekbank heeft ook een lade onderin, maar de voorkant van de lade was beschadigd tijdens de levering. Dit is vastgesteld tijdens het leveren en ze hebben nieuwe lade besteld. Tijdens de levering waren we niet thuis en hebben mijn ouders het aangenomen. Toen we thuiskwamen merkten we dat de 2,5-zits bank waarvan lade heeft niet stevig is. Als iemand op de bank zit dan zakt de hele bank bijna 2 cm naar beneden, de constructie is niet stevig genoeg. We hebben hetzelfde avond een mail gestuurd aan het servicecentrum van leverancier. Een paar dagen later zakte onderkant/onderplaat van lade naar beneden ondanks dat er geen spullen zaten in de lade. Ze hebben de onderkant van lade vast bevestigd met nietjes en ze hebben hele dunne plank gebruikt, dat probleem hebben we ook gelijk gemeld. Tenslotte hebben we een afspraak gekregen voor een maand later voor controleren van de situatie en leveren van nieuwe lade. De monteur heeft de bank gecontroleerd en foto's gemaakt, en hij heeft de nieuwe lade niet gemonteerd en hem teruggebracht omdat die lade ook niet stevig was. Daarna hebben we meerdere malen mailverkeer gehad met servicecentrum van leverancier (...). Ze willen de bank en de lade repareren/verstevigen, maar daar zijn we het niet mee eens omdat een nieuwe bank is en met een probleem geleverd. In de tussentijd hebben we andere afwijkingen en problemen ook gemerkt en gemeld, maar ze willen niet meehelpen. De andere problemen zijn: Het rugkussen van bank loopt niet gelijk, een kant is 2 cm lager dan andere kant. Binnen 1,5 maanden hebben we plooivorming van meerdere zitkussen gekregen. De bank kraakt als wij erop zitten.”

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

“Liefst wil ik dat zij de hele bank vervangen met nieuwe bank of met een ander model of de mankement-delen van de bank vervangen. Er zijn in korte tijd veel problemen met deze bank. Ik vind dat ik veel betaald heb en geen kwaliteit heb gezien.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

- “1. We willen de lade vervangen, maar krijgen de kans niet.*
- 2. We krijgen ook geen kans om het plooiën en doorzakken te beoordelen.*
- 3. Verstevigen is aangeboden omdat klant dat wenst, maar niet noodzakelijk.*
- 4. Speling is niet te voorkomen door de overbruggingslengte.*
- 5. Kraak en verschil in rugkussens zijn niet eerder gemeld en hebben we dus niet kunnen beoordelen. Dit zijn nieuwe klachten.*
- 6. we willen de gegronde klachten graag oplossen, maar klant staat niets toe.”*

Deskundigenrapportage

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

“(…)

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

- 1: Beschadigde lade bij levering;
- 2: Rugkussen bank loopt niet gelijk, 1 kant is 2 cm lager;
- 3: Ploovorming zittingen;
4. Bank kraakt als erop gezeten wordt.

Ad. 1: Beschadigde lade bij levering; Het betreft hier een, hoogstwaarschijnlijk transportschade aan het ladegedeelte van het 2½-zits+ 1Arm-gedeelte. Ondernemer heeft hiervoor nieuwe lade besteld. Bij levering nieuwe lade werd deze door consument niet geaccepteerd vanwege het feit dat deze op dezelfde wijze is gefabriceerd. Consument valt met name over het feit dat er nietjes zijn gebruikt om de bodem te bevestigen. Daarnaast blijkt dat de lade niet meer dan ± 5 KG gewicht kan hebben, wat consument te weinig vindt. Ondernemer heeft aangeboden de bodem te bevestigen met (extra) schroeven. Tevens bood ondernemer aan de bank te vervangen voor een bank zonder lade, dit tegen een meerprijs van € 350,00.

Ad. 2: Rugkussen bank loopt niet gelijk, 1 kant is 2 cm lager; Dit betreft dezelfde 2½ zits + 1 arm, de hoes van het voorstaand linker rugkussen loopt inderdaad iets schuin af. Ondernemer wil dit deel van de bank ophalen om de scheef zittende hoes te corrigeren en gelijktijdig de lade te vervangen (incl. verstevigen met schroeven)

Ad. 3: Ploovorming zittingen; Ter plaatse kon geen ploovorming geconstateerd worden.

Ad. 4: Bank kraakt als erop gezeten wordt. Wanneer stevig op-en-neergegaan wordt op de bank is een licht gekraak te horen. Bij normaal zittende beweging is dit niet het geval. Ook het iets doorzakken van de bank is een normaal gebruikverschijnsel.

Ter plaatse werd ook nog gemeld dat het zitcomfort niet overal gelijk was. Vervolgens alle zitplaatsen gecontroleerd. Minimaal zitcomfort kon inderdaad geconstateerd worden, echter dit zijn normale gebruikverschijnselen. Zeker in de beginperiode zal het schuim van de zittingen iets soepeler worden, op de plaatsen waar het meest gezeten wordt zal dit eerder merkbaar zijn dan op de plaatsen waar wat minder op wordt gezeten.

Conclusie: Vanwege de teleurstellende levering vanwege de kapotte lade heeft consument zeer kritisch naar de kwaliteit van de gehele bank gekeken en is van mening dat de kwaliteit te wensen overlaat. Echter, de bank is correct en op de gebruikelijke wijze gefabriceerd. Er is een goede prijs-/kwaliteit verhouding geleverd. Meeste opmerkingen van consument zijn normale producteigenschappen en/of normale gebruikverschijnselen.

Om tot een schikking te komen heeft ondernemer ter plaatse volgende aangeboden:

- 1: De 2 ½ zitbank + 1 Arm ophalen om rug kussen te corrigeren en nieuwe lade te voorzien van extra schroeven en deze voor kapotte lade te vervangen;
- 2: Nieuwe lade afleveren plus ter compensatie 20% extra korting te verlenen; Er zullen verder geen correcties en/of andere acties door ondernemer gedaan worden; Korting is tegen finale kwijting alle op- en aanmerkingen consument.
- 3: Nieuwe 2 ½ zitbank leveren en bij levering huidige bank retourneren. Levertijd ± 8 weken.

Consument geeft aan voorstellen te overwegen, rapport deskundige af te wachten en in overleg met rechtsbijstand beslissing te nemen.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk: ernstig: voor wat betreft kapotte lade, gering: voor wat betreft de overige op- en aanmerkingen consument.

(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Zoals hierboven aangegeven.

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Advies is om aanbod, vermeld onder punt 2 van ondernemer te accepteren.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)?

*ondernemer zal geen kosten berekenen voor herstel, en voor de omruiling voor bank zonder lade zal € 350,00 in rekening worden gebracht.
(...)"*

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar door hem overgelegde foto's - dat het bankstel niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Om die reden maakt hij aanspraak op vervanging van het (gehele) bankstel. Allereerst dient de vraag beantwoord te worden of het bankstel voldoet aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

Non-conformiteit?

2. Op grond van artikel 7:17 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) moet de afgeleverde (gekochte) zaak aan de overeenkomst voldoen. Uit artikel 7:17 lid 2 BW volgt dat een zaak niet aan de overeenkomst voldoet als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper daarover heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Als een zaak niet aan de overeenkomst voldoet, dan heeft de koper in principe recht op aflevering van het ontbrekende, herstel of vervanging (artikel 7:21 BW).

3. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 13 september 2023 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.

4. De consument heeft diverse klachten geuit over het bankstel. Deze zullen hierna afzonderlijk worden beoordeeld.

Zitcomfort

5. Eén van de klachten van de consument komt er in essentie op neer dat hij het zitcomfort van het bankstel niet prettig vindt, omdat de zitkussens niet overal even hard/zacht zijn. De deskundige heeft alle zitplaatsen gecontroleerd, geeft aan dat het schuim van de zittingen in de beginperiode iets soepeler zal worden op de plaatsen waar het meest gezeten wordt en dat dit op die plaatsen eerder merkbaar zal zijn dan op de plaatsen waar minder op wordt gezeten. Volgens de deskundige gaat het dan ook om normale gebruiksverschijnselen. Dat dit anders is, is - gelet op het oordeel van de deskundige - door de consument niet, althans onvoldoende, onderbouwd. Om die reden is niet vast komen te staan dat "de zit" van het bankstel zodanig van het normaal te verwachten zitcomfort afwijkt, dat van non-conformiteit moet worden gesproken.

Ploovorming

6. De consument voert verder aan dat hij binnen een periode van 1,5 maanden en bij meerdere kussens ploovorming heeft geconstateerd. De deskundige merkt op dat ter plaatse geen ploovorming geconstateerd kon worden. In reactie op de inhoud van het deskundigenrapport heeft de consument enkele foto's overgelegd waarop enige mate van ploovorming zichtbaar is. Echter, dat de mate van ploovorming dermate is, dat de grenzen van het redelijkerwijs toelaatbare zijn overschreden, is door de consument niet nader onderbouwd en blijkt niet uit de door hem overgelegde foto's. Van een gebrek is naar het oordeel van de bindend adviseur dan ook geen sprake.

Kraken / doorzakken bankstel

7. Van een gebrek is evenmin sprake waar het gaat om de klacht van de consument dat het bankstel kraakt als hij (en/of zijn gezinsleden) daarop zit(ten) en doorzakt. Ten aanzien van het kraken van het bankstel heeft de deskundige toegelicht dat sprake is van een normaal gebruiksverschijnsel,

aangezien alleen een licht gekraak te horen is wanneer stevig op en neer wordt gegaan op het bankstel en dat dit niet het geval is bij een normaal zittende beweging. De consument heeft onvoldoende concrete aanknopingspunten geboden om te twijfelen aan de juistheid of volledigheid van het oordeel van de deskundige op dit punt. Ook het licht doorzakken van het bankstel wordt door de deskundige gekwalificeerd als een normaal gebruiksverschijnsel. De deskundige merkt bovendien op dat het bankstel correct / op de gebruikelijke wijze is gefabriceerd en dat door de ondernemer een goede prijs-kwaliteitverhouding is geleverd. De consument heeft daar onvoldoende tegenover gesteld.

Beschadigde lade / rugkussen bankstel

8. Tussen partijen is niet in geschil dat de lade van het bankstel beschadigd was, hoogstwaarschijnlijk ontstaan tijdens het transport daarvan. De ondernemer heeft in reactie daarop direct een nieuwe lade besteld. De consument voert weliswaar aan dat de bodem van de lade onvoldoende deugdelijk is bevestigd, maar de ondernemer heeft voorafgaand aan deze procedure aangeboden om de bodem te bevestigen met (extra) schroeven. Dat de klacht van de consument daarmee niet of onvoldoende verholpen zou zijn, is door hem niet (nader) onderbouwd. Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft de ondernemer dan ook aan haar (wettelijke) verplichtingen voldaan, althans tijdig aangeboden daaraan te voldoen.

9. De deskundige heeft nog vastgesteld dat een rugkussen van het bankstel niet gelijkloopt (één zijde is 2 cm lager). Vaststaat echter dat de ondernemer door de consument voorafgaand aan deze procedure niet in de gelegenheid is gesteld om een en ander te herstellen. De ondernemer heeft zich bereid verklaard om dit onderdeel van het bankstel op te halen, de scheef zittende hoes te corrigeren en tegelijkertijd de hiervoor genoemde lade te vervangen (inclusief het verstevigen van de bodem van de lade met schroeven).

10. Als ervan wordt uitgegaan dat er sprake is van gebreken op deze punten, die aan de ondernemer zijn toe te rekenen, dan moet de ondernemer (eerst) toegelaten worden de gebreken te herstellen. Noch uit de door partijen overgelegde stukken noch uit het deskundigenrapport blijkt dat de genoemde gebreken redelijkerwijs niet zijn te herstellen. In artikel 15 van de CBW-erkend algemene voorwaarden voor woonwinkels is bepaald dat de afnemer het recht op vervanging niet toekomt voor zover het gebrek redelijkerwijs is te herstellen. Gelet daarop kan de consument dan ook geen aanspraak maken op (kosteloze) vervanging van het bankstel.

Conclusie

11. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

12. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De ondernemer dient de lade van het bankstel kosteloos te vervangen en de bodem daarvan te verstevigen met (extra) schroeven alsmede de scheef zittende hoes van het rugkussen van het bankstel te corrigeren;
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden, waaronder reële termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van de werkzaamheden. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- Zodra van partijen het bericht is ontvangen dat de ondernemer de hiervoor genoemde (herstel)werkzaamheden heeft uitgevoerd, wordt het depotbedrag (€ 300,00) aan de ondernemer overgemaakt;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 oktober 2023,