

Kleine stoffeerverschillen fauteuil t.o.v. showmodel mogen in betreffende prijsklasse

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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 27 augustus 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een stoel.

Standpunten partijen

De consument heeft haar klacht bij inleidend formulier als volgt geformuleerd:

“Zitting(is scheef) /naden/ zitkussen steekt uit”

Daar heeft zij in een flankerend schrijven onder meer het volgende aan toegevoegd:

“Eind maart hebben we de oude stoel weggedaan en daarna heb ik frequent gebruik gemaakt van de stoel. Wat direct opviel was dat de zitting van links naar rechts afloopt. Met een bolling op links. De zitting steekt ook duidelijk uit naar linksvoor. Zie ook foto 121533. Ook zie je dat de zitting er een beetje ‘ingefrommeld’ is. Ik weeg 50 kg. Stoel is voor mij bestemd. Maar het zit ongemakkelijk! Dat kan niet de bedoeling zijn. Mijn partner is een stuk zwaarder/langer, maar hij merkt ook duidelijk het hoogteverschil in de zitting.

[...]

Dat de naden niet netjes zijn, daar kan ik mee leven. Maar dat ik niet normaal kan zitten en dat de zitting uitsteekt (cosmetisch niet echt fijn).....[...]

De ondernemer heeft verweer gevoerd.

Deskundigenrapportage

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

“Ondernemer had bij bezoek fauteuil uit de showroom meegenomen om eventuele verschillen te kunnen vaststellen.

Samen met consument getracht de fauteuil exact te meten met behulp van 2 houten onderstellen voor schragen. Echter, hiermee kon ook geen exacte maatvoering vastgesteld worden.

Ondernemer gaf aan dat een fauteuil stofferen nog gedeeltelijk handwerk is en kleine verschillen niet te voorkomen zijn. Bovendien is fauteuil al een keer opgehaald om de poothoogte te veranderen en werd gelijktijdig gehele fauteuil nagekeken voor wat betreft maatvoering en zitcomfort. Consument geeft aan dat het zitkussen scheef en slordig gemonteerd en gestoffeerd is, hetgeen ook inderdaad het geval is. Het betreft hier echter een fauteuil die “en masse” geproduceerd wordt en daarmee zeer betaalbaar. Dit soort kleine afwijkingen dienen derhalve geaccepteerd te worden. Consument gaf aan dat je scheef wegzakt, dit kon echter niet geconstateerd worden.

Conclusie: Na uitvoerige inspectie ter plaatse geen significante verschillen kunnen constateren. Ook voor wat betreft zitcomfort geen afwijking/verzakking kunnen constateren. Er is een goede prijs-/kwaliteit verhouding geleverd.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 23 augustus 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook in

beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. Op basis van het deskundigenrapport kan niet worden geconcludeerd dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 7:17 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Ook anderszins heeft de consument dit niet aannemelijk gemaakt. Wat de consument heeft aangevoerd is onvoldoende om af te wijken van het deskundigenrapport.
3. Dit betekent dat de klacht ongegrond is.
4. Partijen hebben gecorrespondeerd over een minnelijke oplossing, maar hierover is geen overeenstemming bereikt. Het staat partijen uiteraard vrij om hierover alsnog in gesprek te gaan.
5. 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.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 december 2023,