

1 intensief gebruikte zitting bank niet ingezakt maar soepeler geworden en normaal

### **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: 02-07-2021.

Inhoud overeenkomst: Aankoop meubelen.

De levering vond plaats op 22-10-2021.

De klacht is op 06-04-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

*'De klacht is als volgt. In april merkte ik dat de bank niet meer hetzelfde zitcomfort gaf als voorheen, dit komt omdat de zitting aan een zijde is doorgezakt.'*

De consument eist:

*'2 oplossingen: of de ondernemer geeft het aankoopbedrag terug en ik lever de bank in. Of de ondernemer levert mij een bank die wel langer dan 1,5 jaar zitgenot biedt.'*

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De klacht is door de ondernemer afgewezen. De consument was het daar niet mee eens en daarna is door de ondernemer een servicedienst ingesteld die de klacht ook heeft afgewezen. De klacht is volgens de ondernemer ongegrond. De ondernemer heeft daartoe onder meer aangevoerd dat zichtbaar is dat de bank op 1 plek is ingezeten (niet versleten) en dat een afwijking ten opzichte van andere zitplekken dan waarneembaar/voelbaar is.

### **Deskundigenrapportage**

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

#### **'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)**

*Het betreft een 3-zitsbank met vaste stoffering. Zittingen zijn van koudschuim geplaatst op nosag veren. Inmiddels is de bank een jaar in gebruik. Met name de zitting voorstaand rechts heeft zichtbare gebruikssporen en is het koudschuim soepeler dan de linker zitting. Ter plaatse uitleg gegeven dat het normaal is dat koudschuim wat soepeler wordt in de eerste periode van gebruik. Dit proces van soepeler worden zal stabiliseren. Consument vindt dit onacceptabel en is van mening dat zitcomfort ten minste 8 jaar gelijk dient te blijven.*

*Technisch gezien is het echter niet te voorkomen dat koudschuim – met name op de plaatsen die het meest intensief gebruikt worden – wat soepeler wordt door het gebruik.'*

Voorts heeft de deskundige wat betreft de ernst van de klacht opgemerkt dat het gaat om 'normale gebruikssporen inherent aan gebruikte materialen' en dat het soepeler worden van koudschuim niet te voorkomen is en dient te worden geaccepteerd.

### **Reactie van partijen op de deskundigenrapportage.**

Beide partijen hebben op de deskundigenrapportage gereageerd. Voor zover van belang zal daar bij de beoordeling nader op worden ingegaan.

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Uit de stellingen van partijen volgt dat tussen hen niet in geschil is dat zichtbaar is dat er op de desbetreffende bank voornamelijk op een bepaalde plek gezeten wordt/is. De consument ervaart dit als (onacceptabele) slijtage, terwijl de ondernemer stelt dat er geen sprake is van slijtage maar dat de bank zich gedraagt zoals men mag verwachten bij intensievere belasting op één plek. De consument heeft daarbij nog opgemerkt dat hij bij de aankoop niet op de hoogte is gesteld van desbetreffende

'technische aspecten' van de bank. De ondernemer heeft hiertegenover gesteld dat bij de verkoop de consument wel degelijk geweest is op het 'inzitten' van de bank. Wat daar allemaal van zij, van belang voor het oordeel van de bindend adviseur is dat de deskundige geoordeeld heeft dat er sprake is van 'normale gebruikssporen', waarbij het koudschuim waar sprake van is 'wat soepeler' is geworden door het gebruik. Daaruit volgt dat de specifieke klacht van de consument, namelijk dat de bank '*niet meer hetzelfde zitcomfort*' zou geven als voorheen, omdat de zitting aan een zijde zou zijn '*doorgezakt*' niet door de deskundigenrapportage bevestigd wordt. Nu de klacht van de consument op die manier geen steun vindt in de deskundigenrapportage, volgt daaruit naar oordeel van de bindend adviseur reeds dat de klacht ongegrond verklaard moet worden. De bindend adviseur overweegt daartoe dat het oordeel van de deskundige begrijpelijk en navolgbaar is en er geen aanleiding is om daarvan af te wijken.

2. 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 12 december 2023,