

Kleurverschil vleugstof haaks op elkaar staande modulaire bank 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: 6 december 2022.

Inhoud overeenkomst: levering van een driezitsbank (Bank X) met [stofnaam]-bekleding, met twee rugkussens en een Textiel Service Plus Plan. Eerder in 2022 had de consument bij de ondernemer al twee banken met dezelfde bekleding besteld en geleverd gekregen.

De levering van de derde bank vond plaats op 7 maart 2023.

De klacht is op diezelfde dag voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 1.808,- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt.

Ik heb in augustus 2022 twee modulaire banken besteld. Na de levering heb ik op 6 december 2022 een derde modulaire bank met dezelfde bekleding besteld. Om kleurverschil te voorkomen heeft de ondernemer mij een staaltje van de bekleding toegestuurd. Omdat niet of nauwelijks sprake was van kleurverschil tussen de twee banken die ik al had en het staaltje heb ik de bestelling doorgezet. Na levering van de derde bank bleek echter dat sprake was van kleurverschil tussen deze bank en de reeds geleverde twee andere banken. Ik zag toen dat ook tussen de twee reeds geleverde banken onderling kleurverschil bestond. Dat was mij niet eerder opgevallen omdat er tot dan toe een leren poef tussen de banken had gestaan. Er is een medewerker van de ondernemer langsgelopen, maar het aan mij toegezonden staaltje kon ik toen niet vinden, zodat hij de bekleding niet met dat staaltje kon vergelijken. Later heb ik het staaltje teruggevonden. Toen bleek dat er geen kleurverschil was tussen de drie banken zolang zij ten opzichte van het raam in dezelfde richting stonden. Toen ik de banken haaks op elkaar plaatste bleek echter wel sprake van kleurverschil, zoals blijkt uit de door mij overgelegde foto's. Dit is ook door de leverancier geconstateerd.

Volgens mij is het kleurverschil zo groot dat ik dat niet hoeft te accepteren, ook niet als dit veroorzaakt wordt door de draadrichting. Bij modulaire banken is het immers juist de bedoeling dat deze ook haaks op elkaar kunnen worden gezet zonder opvallend kleurverschil.

Ik ben er ten onrechte niet over geïnformeerd dat er kleurverschil kan optreden als de banken haaks op elkaar worden geplaatst. Het kleurverschil kan niet worden geweten aan mijn raampartij, en als dat wel het geval zou zijn dan had ik daarover van tevoren moet worden geïnformeerd.

Ik wens een bank te ontvangen die niet zo van kleur verschilt van de eerste twee geleverde banken, of ik wil mijn geld terug om een nieuwe bank te kopen omdat de geleverde bekleding mogelijk niet geschikt is voor een modulaire bank.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt.

Hij is het niet eens met de vordering van de consument. De derde bank is besteld nadat de consument een staaltje van de bekleding toegezonden had gekregen en daarop akkoord heeft gegeven. Op 13 april 2023 is een Service Manager van de leverancier bij de consument langs geweest. Zij kon de banken niet vergelijken met het eerder toegezonden staaltje omdat dat op dat moment niet beschikbaar was. Zij zag wel een optisch kleurverschil omdat de stofrichting bij een dergelijke plaatsing van de modulaire banken (naar de bindend adviseur uit de foto's afleidt: haaks op elkaar) door de lichtval zichtbaarder is. De consument heeft veel ramen in haar kamer.

De ondernemer vindt het heel vervelend dat de consument een kleurverschil ervaart, maar is het dus niet met de vordering eens.

Deskundigenrapportage

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

Alle drie de banken zijn van exact dezelfde stof en exact dezelfde kleur. De stof heeft wel een vleug: wanneer de banken in dezelfde positie worden geplaatst zijn zij exact gelijk, maar als zij haaks ten opzichte van elkaar gezet worden is er een licht kleurverschil waarneembaar. Dit is een productgebonden eigenschap die niet te voorkomen is. Kleurverschillen die ontstaan door de vleugrichting dienen geaccepteerd te worden. Met betrekking tot de eerste twee geleverde banken heeft de consument dat ook gedaan. Zij heeft daarna zelfs besloten een derde bank te bestellen. Met betrekking tot de ernst van de klachten stelt de deskundige: gering. Herstel is volgens de deskundige niet mogelijk.

Commentaar gemachtigde consument op de deskundigenrapportage

De gemachtigde van de consument heeft op de deskundigenrapportage het volgende aangevoerd.

- 1) Zij twijfelt aan de onafhankelijkheid van de deskundige. Zo trok hij onder andere in twijfel of het staaltje dat de consument voorhanden had hetzelfde zou zijn als het staaltje dat door de ondernemer is verstrekt. Verder heeft hij foutieve uitlatingen gedaan over het verdere verloop van de procedure. Zo heeft hij gezegd dat de vertegenwoordiger van de rechtsbijstandsverzekering geen verdere rol zou hebben in het proces. Bij navraag bleek dit onjuist.
- 2) De consument is op geen enkele wijze door de ondernemer geïnformeerd over het feit dat kleurverschil kan optreden als gevolg van de draadrichting/vleug van deze stof. Het kleurverschil is dan ook niet gering, waartoe zij verwijst naar de door haar overgelegde foto's.

Commentaar ondernemer op de deskundigenrapportage

De ondernemer geeft aan dat hij geen verdere toevoeging heeft en dat hij bij zijn standpunt blijft.

Overwegingen en beoordeling

De onafhankelijkheid van de deskundige

1. Of de deskundige zijn twijfel heeft geuit over de herkomst van het staaltje kan de bindend adviseur niet beoordelen. Zijn rapportage bevat daarover niets en (de gemachtigde van) de consument geeft ook niet aan welke bewoordingen hij heeft gebruikt. Mocht hij (niettemin) vragen hebben gesteld over de herkomst van het staaltje dan is dat op zich begrijpelijk. Het staaltje is immers enige tijd onvindbaar geweest. Overigens is de consument hierin niet in haar belang geschaad. De deskundige heeft het staaltje immers volledig bij zijn beoordeling betrokken.
2. Als de deskundige heeft aangegeven dat de vertegenwoordiger van de rechtsbijstandsverzekering verder geen rol in een procedure zou spelen, dan was dat inderdaad onjuist. Ook hier is de consument niet in haar belang geschaad omdat haar gemachtigde in de gelegenheid is geweest op de deskundigenrapportage te reageren, van welke mogelijkheid zij ook gebruik heeft gemaakt.
3. De gemachtigde van de consument schrijft in haar commentaar op de deskundigenrapportage nog dat zij in verband met afwezigheid tot en met 3 november 2023 wil "vragen te wachten totdat ik weer contact met u opneem". Vanuit UitgesprokenZaak.nl is dit laatste niet gebeurd, maar dat was ook niet nodig. De gemachtigde geeft immers niet aan dat zij nog nader commentaar had willen leveren. Bovendien heeft zij na 3 november 2023 evenmin zelf nog contact opgenomen.

Het kleurverschil

4. Partijen zijn het erover eens dat de bekleding van alle drie de banken ook wat betreft de kleur op zichzelf dezelfde is. Partijen, en ook de leverancier en de deskundige, zijn het er verder over eens dat bij een haakse opstelling wél sprake is van een kleurverschil. Omdat alle drie de banken van dezelfde stof met dezelfde kleur zijn bekleed, is volgens de bindend adviseur dus (slechts) sprake van een optisch kleurverschil, en wel (slechts) indien de banken haaks op elkaar worden geplaatst. Volgens de ondernemer en de deskundige valt dit binnen de door de consument te aanvaarden marge, volgens de consument is dat niet het geval.
5. De overeenkomst tussen partijen is aan te merken als een consumentenkoop. Of een ondernemer bij consumentenkoop aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is met name geregeld in artikel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (artikel 7:17 BW). Daarin is bepaald dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden (lid 1). Verder is daarin bepaald dat als aan de koper een monster is verstrekt, de zaak daarmee moet overeenstemmen (lid 4). Aan dit laatste vereiste is in deze zaak in ieder geval voldaan. De derde geleverde bank wijkt immers niet af van het tevoren toegestuurde staaltje.

6. Een zaak beantwoordt niet aan de overeenkomst als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten (lid 2). In deze zaak gaat het dan om de vraag of de consument het optische kleurverschil niet hoefde te verwachten. Naar het oordeel van de bindend adviseur is het een feit van algemene bekendheid dat de lichtval (veel of weinig, uit welke invalshoek) de waargenomen kleur kan beïnvloeden. Met enig (optisch) kleurverschil had de consument dus rekening moeten houden.
7. Over de vraag of het optische kleurverschil in deze zaak zo groot is, dat de consument daar geen rekening mee had hoeven houden (of dat van de ondernemer had mogen worden verwacht dat hij de consument voor die mogelijkheid waarschuwde) overweegt de bindend adviseur als volgt. De deskundige heeft enig optisch kleurverschil waargenomen. Ook de bindend adviseur ziet op de foto's enig kleurverschil. De ernst van de klachten beoordeelt de deskundige echter niet als ernstig of opvallend, maar als gering. Volgens hem dienen kleurverschillen als deze, ontstaan door de vleugrichting, geaccepteerd te worden. De bindend adviseur leidt hieruit af dat dit het gebruik in de branche is. De consument heeft hier geen andersluidend deskundigenoordeel tegenovergesteld. Dit stond haar vrij (artikel 12 lid 2 van het Reglement Geschillenregeling Wonen) en de consument is daar op 24 oktober 2023 door de geschilbehandelaar ook op gewezen. De bindend adviseur gaat er daarom van uit dat het in de branche gebruikelijk is dat een optisch kleurverschil zoals hier aan de orde acceptabel is. Verder neemt de bindend adviseur in aanmerking dat het optische kleurverschil ook daarom niet als heel erg opvallend kan worden aangemerkt, omdat het kleurverschil tussen de eerste twee banken pas opviel toen de poef ertussenuit werd gehaald.
8. De bindend adviseur merkt verder op dat de consument slechts vervanging van de derde bank vordert, terwijl volgens haar het kleurverschil zich ook tussen de eerste twee geleverde banken voordoet. Ook dat is voor de bindend adviseur een aanwijzing dat het optische kleurverschil niet erg groot is.
9. Al met al is de bindend adviseur daarom van oordeel, dat het optische kleurverschil niet zodanig is, dat de bank niet aan de overeenkomst beantwoordt.

Had de ondernemer de consument voor het optische kleurverschil moeten waarschuwen?

10. Omdat de geleverde bank aan de overeenkomst beantwoordt, komt de bindend adviseur niet aan de beantwoording van deze vraag toe. Die vraag is niet (langer) van belang voor de uitkomst van deze zaak. Ten overvloede merkt de bindend adviseur nog op dat de consument niet stelt dat de betreffende stof, [stofnaam], erom bekend staat dat het een ernstiger optisch kleurverschil vertoont dan andere stoffen. Ook om deze reden rustte er geen waarschuwingsplicht op de ondernemer.

Conclusie

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

Beslissing

- a. De eis van de consument wordt afgewezen.
- b. Het depotbedrag wordt aan de ondernemer overgemaakt.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 januari 2024,