

Verschillende klachten (zit)meubelen, waarvan een deel gegrond

### **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: 30 september 2022.

Inhoud overeenkomst: Koop van een buffetkast en eetkamerameublement (eetkamertafel plus 4 stoelen).

De levering vond plaats op 19 januari 2023.

De klacht is op diezelfde datum al aan de ondernemer voorgelegd.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: hij heeft een hoge-kwaliteit-product gekocht, maar er is minder kwaliteit afgeleverd. De eetkamertafel is niet dezelfde kwaliteit hout als in de showroom stond. De buffetkast heeft niet dezelfde kwaliteit hout als in de showroom aangeboden en de handlonen van de 2 zits {type bank} zijn niet goed gevuld. De consument heeft erop gewezen dat niet in het eenbladige blad met informatie bij de koopovereenkomst en ook niet onderdeel vijf (5) van de langere folder iets zegt over fineer.

De consument eist terugname van het hele eettafelameublement en vervanging door een geheel massief houten ameublement.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: De ondernemer heeft aangevoerd dat de meubelen op identieke wijze geproduceerd zijn zoals de ondernemer deze ten toon heeft gesteld in haar showroom. En verder is door de ondernemer aangevoerd dat niet ieder onderdeel massief eiken is. Gewezen wordt op de website waarin ook niet gesproken wordt van "massief eiken" maar van "massief eiken delen". Een eetkamerstoel en een poot is overigens door de ondernemer besteld bij de fabrikant omdat men van mening is dat deze netjes geruild dienen te worden zodat de klachten ook kunnen worden verholpen.

### **Deskundigenrapportage**

De door de stichting ingeschakelde deskundige ([deskundige]) heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd. Het bezoek is gebracht op 7 september 2023 in [woonplaats consument]. De consument was aanwezig en ondernemer heeft zich ook laten vertegenwoordigen. De deskundige stelt vast dat de consument als klacht heeft dat van de tafelpoot een gedeelte (de bovenzijde /zijkant van de poten) van de fineer loslaat. Verder is de eetkamerstoel ondeugdelijk.

De deskundige stelt zelf vast dat de meubels vakkundig zijn gemaakt zoals het zich laat aanzien. De meubels hebben deels eiken fineer, waar de klacht van de consument ook op gericht is. De massief eiken delen kennen geen klachten. De fineer hecht niet goed en laat aan de kopse kant los. De eetkamerstoel heeft schade. De deskundige kwalificeert de ernst van de klacht als opvallend. Het fineer heeft geen goede hechting. De eetkamerstoel moet vervangen worden. Naar het oordeel van de deskundige is het vervangen van driemaal tafelpoot en eenmaal eetkamerstoel mogelijk.

### **Overwegingen en beoordeling**

De bindend adviseur oordeelt als volgt.

Tussen partijen is debat gevoerd over de vraag of uit de stickertjes die tijdens de levering op de meubelen zaten en de naam [naam 1] bevatten, terwijl [naam 2] is besteld en gekocht, van een foutieve levering op inhoud blijkt. Door de ondernemer is aangevoerd dat [naam 1] de naam van het woonprogramma is bij de fabrikant, maar dat de ondernemer haar eigen naam [naam 2] daaraan heeft gegeven. Het gaat dus om hetzelfde product. De consument heeft daar verder geen woorden meer aan gewijd, zodat de bindend adviseur ervanuit gaat dat de consument door het antwoord van de ondernemer tevreden is gesteld.

Verder is tussen partijen debat gevoerd over de vraag of de consument recht heeft op een geheel massief eiken ameublement, waarvan alle onderdelen van de meubelen dus uit massief eiken bestaat. De ondernemer geeft aan dat zij op haar website bij het programma [naam 2] heeft staan “100% massief eiken delen in de kleur wit eiken”. Hier is bewust vermeld het woord “delen” omdat niet ieder deel van de meubelen massief eiken is. Zou dit wel het geval zijn geweest, dan was het woord “delen” overbodig geweest en had er gestaan “100% massief eiken in de kleur wit eiken”. De ondernemer is van mening geen verkeerde voorstelling van het programma te hebben gegeven op haar website.

Uit een verdere uitleg van ondernemer (van 17 mei 2023) blijkt dat, antwoord gevend op de vraag van de consument welke delen dan massief eiken zijn, de ondernemer contact heeft gehad met de fabrikant en thans aangeeft dat de deuren bestaan uit massief eiken delen, de stijlen van het dressoir massief eiken zijn, de kaders aan de zijkant van de kasten massief eiken zijn, verder de ladefronten massief eiken zijn en de onderlijsten van de eettafel massief eiken zijn en het frame van de stoelen massief eiken zijn. Kortom een groot aandeel van de delen van de meubelen zijn vervaardigd uit 100% massief eiken.

De ondernemer voegt daar evenwel ook aan toe dat bepaalde delen van massief eiken zijn maar andere delen van metaal, weer andere delen van schuim in combinatie met stof en weer anderen van een ander type hout in combinatie met fineer. Dat alles tezamen maakt de meubelen van de serie [naam 2], die bij de fabrikant [naam 1] wordt genoemd, tot wat het is.

Verder blijkt uit een bericht van 19 juni 2023 van de fabrikant van [naam 1] (lees ook: naam 2) dat alle bovenbladen en onderbladen die deze fabrikant maakt maar ook tafelbladen en sommige modellen van tafelpoten in eiken fineer zijn om scheuren en kromtrekken te voorkomen. Maar dat alle ladenfronten, deuren en zijkanten bij het [naam 1]-programma in massief eiken hout zijn uitgevoerd.

De discussie tussen beide partijen laat zien dat er een uitleg moet plaatsvinden van de koopovereenkomst en ook een beoordeling van de inlichtingen die door de ondernemer aan de consument zijn verstrekt. Had de ondernemer meer inlichtingen moeten verschaffen? Daarnaast moet ook worden beoordeeld of de consument meer had moeten vragen en dus meer inlichtingen had moeten inwinnen bij de ondernemer. Het antwoord op de door partijen aan de bindend adviseur voorgelegde vraag kan immers luiden dat de ondernemer onvoldoende specifiek is geweest in de wel gegeven inlichtingen over de massiefhouten gedeelten van ameublement, terwijl aan de consument kan worden verweten onvoldoende te hebben nagevraagd toen hij las dat het om het massief houten delen ging en hij dus had moeten doorvragen om welke delen het dan ging, nu het kennelijk niet om het totaal van het ameublement maar om delen ging.

De bindend adviseur is van oordeel dat de consument, die zich als oplettende en voorzichtige consument moet opstellen, zich er niet op kan beroepen dat zij/hij de zin waarin het woord “delen” voorkomt niet goed heeft kunnen begrijpen, maar de bindend adviseur is ook van oordeel dat de wijze waarop de vier woorden (100% massief eiken delen) achter elkaar zijn gezet er al snel toe kan leiden dat het woord delen over het hoofd kan worden gezien althans minder aandacht krijgt dan de ondernemer kennelijk wenst.

De bindend adviseur merkt daarom ten overvloede op dat de ondernemer in de zinsdelen “100% massief eiken delen” vlak op elkaar twee belangrijke mededelingen doet te weten dat wat massief eiken is 100% massief eiken is en bovendien dat het ook gaat om delen en niet om het gehele product. De bindend adviseur beveelt daarom aan de vier genoemde woorden (“100% massief eiken delen”) zin in tweeën te splitsen en afzonderlijk te benoemen (en zo uit te leggen). Geeft de ondernemer daar in de komende tijd geen gehoor aan, dan loopt hij het risico dat op een dag, na deze waarschuwing, een bindend adviseur de zinsnede niet goed te begrijpen vindt en te onduidelijk voor een consument acht.

In zijn verweer heeft de ondernemer aangevoerd dat een eetkamerstoel en een poot van de tafel bij de fabrikant zijn besteld teneinde deze te laten vervangen. Uit de rapportage van deskundige blijkt evenwel dat sprake is van de noodzaak van vervanging van drie tafelpoten en één eetkamerstoel. De ondernemer dient dus bijgevolg nog twee andere tafelpoten te bestellen.

Ook is naar het oordeel van de bindend adviseur onvoldoende door de ondernemer gereageerd op de handlonen van de 2-zits [type bank]. Daaruit moet naar het oordeel van de bindend adviseur gevoeglijk worden afgeleid dat ondernemer erkent dat ook de handlonen nog moeten worden gevuld.

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

**Beslissing**

De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: vullen handlonen van de 2-zits [type bank] en bestellen van nog twee andere tafelpoten plus al toegezegd vervangen van de derde tafelpoot en een eetkamerstoel.

Partijen treden binnen twee (2) weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever-/herstel-)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.

Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 1.000,-.

De ondernemer vergoedt bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,- aan de consument. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op € 125,-.

De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 29 januari 2024,