

Matig gestoffeerd bankstel, en geen verweer ondernemer, leidt tot ontbinding

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 11 december 2023 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 14 december 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 22 maart 2021 betreft - samengevat - de koop en levering van (onder meer) een 2-zitsbankstel en een 3-zitsbankstel voor een (totaal)bedrag van € 4.353,00. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan.

Standpunt consument

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

*“(…)
het betreft een niet vakkundig gestoffeerd en gefabriceerd bankstel, een 2-zitter en een 3-zitter. [ondernemer] heeft keer op keer erkend dat mijn klachten terecht zijn. Steeds weer werd een reparatiepoging gedaan, en uiteindelijk werd een nieuw (?) bankstel geleverd. Dat bleek echter nog vele malen slechter te zijn gefabriceerd en gestoffeerd dan het eerste. Ook hiervoor kwam [ondernemer] weer langs om de wederom zelfde medewerker geconstateerde gebreken te herstellen. Hij erkende wederom dat het niet te repareren was. Ik heb toen ontbinding van de koop gevraagd. Hierop werd niet gereageerd, en het bleef verder stil. Ook de ingeschakelde rechtsbijstand kreeg geen enkel gehoor.”*

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

“Nu ik al bijna 2,5 jaar bezig ben met dit bedrijf is mijn vertrouwen nihil. Ik wens ontbinding van de koop, want men is niet staat gebleken om een deugdelijk product te leveren.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft niet gereageerd op de inhoud van het inleidend (vragen)formulier van de consument en het deskundigenrapport.

Deskundigenrapportage

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

*“(…)
3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)
Beide chesterfield banken zijn gestoffeerd met semi-aniline leder, kleur rood. Het betreft hier een ± 1,2 mm dik leder. Het leder is ietwat stug en daardoor blijven bepaalde plooien zichtbaar. Ook is op een aantal plaatsen het stiksel zichtbaar, met name op de hoeken bovenzijde rug waar het leder strak is gespannen. Bij een aantal plaatsen – met name aan de achterzijde van de banken – is het leder op een aantal plaatsen gebobbeld. Consument geeft aan deze onregelmatigheden zeer storend te vinden. De vertegenwoordiger van ondernemer ([medewerker]) heeft bij bezoek consument, 23 mei 2023, aangegeven dat de klachten terecht waren maar deze gebreken niet kan herstellen.*

Technisch gezien zijn de klachten voornamelijk veroorzaakt doordat het leder wat stug is en daardoor minder glad en strak gestoffeerd kan worden. Dit kan inderdaad niet gecorrigeerd, c.q. verholpen worden.

In principe zijn de geconstateerde gebreken terug te voeren op stugheid van het leder. Om een eerlijke beoordeling te kunnen geven of geleverde banken vrijwel identiek gestoffeerd zijn als showroommodel waarop consument haar keuze heeft gebaseerd, is dinsdag 12 december bezoek gebracht aan showroom ondernemer. Bij ondernemer staat model nog in de showroom, echter

uitgevoerd in een dunner en soepeler leder. Ook in dit showroommodel zijn bobbelen en strakke stiknaden zichtbaar, echter veel minder opvallend vanwege de soepelere lederkwaliteit.

In de mail van 16 mei 2023 geeft consument aan de overtuiging te hebben dat het gebruikte materiaal geen echt leder is, vanwege de vreemde chemische geur en het feit dat er druppels op het materiaal blijven liggen. Geconstateerd kon worden dat het hier wel degelijk echt leder betreft.

Conclusie: Technisch gezien zijn de banken matig gestoffeerd. De zichtbare "bobbels" zijn weliswaar product-gebonden eigenschappen en niet te voorkomen, maar consument is voorgehouden dat dit bij de in 2^e instantie geleverde banken volkomen glad zou zijn. Voor wat betreft het optreden van ondernemer: deze heeft consument onvoldoende geïnformeerd en een betere uitleg moeten geven over het verwerken van verschillende kwaliteiten leder en de daarbij behorende eigenschappen. Consument heeft duidelijk aangegeven wat haar verwachting was, zeker bij het akkoord gaan van her levering complete set. Het is daarom te begrijpen dat consument zeer teleurgesteld is met huidige levering en deze terecht niet kan accepteren.

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:
Eventuele toelichting: Voor wat betreft de prijs-/kwaliteit van geleverde banken kan niet anders geconcludeerd worden dat deze matig is.

5. Herstel/vervang

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? Bij de geleverde stugge lederkwaliteit is 100% gladde en strakke stoffering niet mogelijk.

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Banken retour nemen met terugbetaling aankooprijks of compensatie voor matige prijs/kwaliteit verhouding.
(...)"*

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar door haar overgelegde foto's - dat de bankstellen niet de eigenschappen bezitten, die zij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de consument de koopovereenkomst wenst te ontbinden (als bedoeld in artikel 7:22 lid 1 onder a van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)). In essentie gaat het in dit geschil dus om de vraag of de bankstellen voldoen aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

Non-conformiteit

2. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Op grond van dit artikel is sprake van non-conformiteit als de geleverde zaak, 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 koopovereenkomst mocht verwachten. De koper mag in beginsel verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit, die voor een normaal gebruik daarvan noodzakelijk zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen. Tegen deze achtergrond overweegt de bindend adviseur het volgende.

3. De deskundige is op 11 december 2023 ter plaatse geweest om de bankstellen 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). Dit leidt ertoe dat de

bindend adviseur het deskundigenrapport tot uitgangspunt zal nemen bij de beoordeling. Dit geldt te meer, omdat de ondernemer - hoewel zij daartoe in de gelegenheid is gesteld - niet heeft gereageerd op het deskundigenrapport en de bevindingen van de deskundige dus niet heeft weersproken. Datzelfde geldt overigens voor de inhoud van het inleidend (vragen)formulier van de consument, zoals hiervoor al is opgemerkt.

4. Het gaat in dit geval om de aankoop van twee nieuwe bankstellen (met toebehoren) voor een (totaal)bedrag van € 4.352,00. De bindend adviseur is van oordeel dat dat een bedrag is waarvoor de consument een kwalitatief goed product mag verwachten. De deskundige heeft - kort gezegd - geoordeeld dat de bankstellen, technisch gezien, matig zijn gestoffeerd. Op basis van de - door de ondernemer niet betwiste - bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dan ook dat de geleverde bankstellen niet de eigenschappen bezitten, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform zijn.

Ontbinding

5. De vraag die vervolgens moet worden beantwoord, is of de ondernemer de bankstellen moet terugnemen en de aankoopsom aan de consument moet terugbetalen, zoals de consument eist. De bindend adviseur is van oordeel dat de overeenkomst moet worden ontbonden. Daartoe wordt als volgt overwogen.

6. Artikel 7:22 lid 1 BW bepaalt dat, indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper bij een consumentenkoop de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomen, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Deze bevoegdheid ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW echter pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting tot aflevering van het ontbrekende, of herstel of vervanging van het geleverde (artikel 7:21 lid 1 BW). Op grond van artikel 7:21 lid 3 BW is de verkoper verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.

7. Vaststaat dat de consument de ondernemer meerdere malen in de gelegenheid heeft gesteld om de geconstateerde gebreken te herstellen dan wel tot vervanging over te gaan. Keer op keer heeft dit niet geleid tot een acceptabel resultaat. Bovendien heeft de consument steeds (zeer) lang moeten wachten op daarop gerichte inspanningen van de ondernemer. Op basis van het voorgaande stelt de bindend adviseur vast dat de ondernemer haar verplichting als verkoper tot herstel dan wel vervanging niet binnen een redelijke termijn en niet zonder ernstige overlast voor de consument heeft uitgevoerd (in strijd met het bepaalde in artikel 7:21 lid 3 BW). Door de ondernemer is bovendien niet gesteld, laat staan onderbouwd, dat de hiervoor vastgestelde afwijking van het overeengekomen de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

Gevolgen ontbinding

8. De rechtsgevolgen van ontbinding van een overeenkomst zijn onder meer geregeld in de artikelen 6:271 en 6:672 BW. Door de ontbinding ontstaan voor partijen verbintenissen tot ongedaan making van reeds ontvangen prestaties. Voor de ondernemer betekent dit dat zij de koopsom aan de consument dient terug te betalen (een bedrag van € 4.352,00). Daartegenover staat dat de consument verplicht is tot teruggave van de bankstellen (met toebehoren). De ondernemer kan de bankstellen ophalen bij de consument. Hiertoe dient een afspraak te worden gemaakt.

9. De bindend adviseur zal bepalen dat de ondernemer de bankstellen binnen 4 weken na dit bindend advies op dient te halen, onder gelijktijdige terugbetaling van de koopsom.

Conclusie

10. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

11. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De koopovereenkomst tussen partijen wordt ontbonden;
- De ondernemer haalt binnen 4 weken na dit bindend advies de bankstellen op, onder gelijktijdige terugbetaling van de door de consument betaalde koopsom van € 4.352,00. Partijen maken een afspraak over het ophalen van de bankstellen door de ondernemer. De consument dient hieraan haar medewerking te verlenen;
- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies aan de consument te betalen een bedrag van € 250,00 wegens kosten van behandeling.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 januari 2024,