

Snelle slijtage bank heeft externe oorzaak en is geen kwaliteitsgebrek

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:
het vragenformulier consument van 4 mei 2023;
het reactieformulier ondernemer van 23 juni 2023;
een aantal bijlagen, zoals blijkt uit het digitaal dossier;
het deskundigenrapport van deskundige [deskundige] van 4 oktober 2023

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij zich voldoende geïnformeerd voelde.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 26 november 2022.

Inhoud overeenkomst: Koop en levering van een hoekbankset voor een prijs van € 2.733,-

De levering vond plaats op 15 februari 2023.

De klacht is op 24 februari 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De kwaliteit van de stof is onvoldoende, de stof lijkt te dun en er is nu na drie maanden zelfs al een gat ontstaan in de bekleding van de bank ontstaan.

De consument eist:

Terugbetaling van de aankoopprijs dan wel levering van een nieuwe bank.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De slijtage aan de stof van de bekleding is ontstaan door invloeden van buitenaf.

Deskundigenrapportage

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

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)
Invloeden van buitenaf.

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Stoffering van zitgedeelten kapot, opvallend veelal niet in het midden van de betreffende zitting. Op de rugkussens en zijkanten van de bank is de stof probleemloos. Ook de kussenvullingen voldoen aan te stellen kwaliteitseisen. De consument heeft een hond maar geeft aan dat die niet de oorzaak is. De consument ziet het advies van de ondernemer om evt. inboedelverzekering in te schakelen als afschuiven van verantwoordelijkheid.

Overwegingen en beoordeling

Dit geschil gaat in de kern genomen over de vraag of de slijtage aan de bekleding van de bank is veroorzaakt door invloeden van buitenaf, dan wel dat de bekleding van de bank zodanig ondeugdelijk is dat reeds binnen korte tijd na aflevering onherstelbare schade aan de bekleding is ontstaan.

Bij een en ander is niet in geschil dat de bekleding van de bankcombinatie bij aflevering geen gebreken vertoonde. Dat betekent dat de gebreken na aflevering zijn ontstaan.

In deze procedure is het van tweeën één. Namelijk indien de schade aan de bekleding door invloeden van buitenaf zijn ontstaan kan die schade niet aan de ondernemer worden toegerekend, tenzij sprake zou zijn van invloeden van buitenaf, waarvoor de ondernemer zekere garanties zou hebben afgegeven. Te denken valt bijvoorbeeld aan garanties dat de bekleding bestand zou zijn tegen invloeden van zonlicht. Van dergelijke garanties is in het voorliggende geval geen sprake.

Daarentegen is de ondernemer wel aansprakelijk indien de bekleding van de bank een levensduur blijkt te hebben dan bij normaal gebruik van de bank verwacht mag worden. Als vuistregel kan gelden dat de bekleding van een nieuwe bank een levensduur heeft van tenminste vijf jaar.

Bij de beoordeling van dit geschil komt het er dus op aan of komt vast te staan dan wel of in voldoende mate aannemelijk wordt wat de oorzaak van de schade is. Daarbij zal de beoordeling door de door Stichting Uitgesproken Zaak benoemde deskundige een belangrijke rol spelen, omdat dat de enige persoon is buiten partijen (die beiden uiteraard een tegengesteld standpunt innemen), die met zijn expertise de schade aan de bank heeft beoordeeld.

Uit de rapportage van de deskundige komt naar voren dat de oorzaak van de schade een oorzaak van buitenaf is geweest. In zijn rapportage voegt de deskundige aan dat oordeel nog toe dat opvallend is dat alleen de stoffering van de zitgedeelten beschadigd is.

Naast dat de onafhankelijke deskundige naar de bekleding van de bank heeft gekeken, heeft namens de ondernemer en/of de fabrikant van de bank, ook nog de firma [extern servicebedrijf] op 31 mei 2023 een bezoek gebracht aan de consument. Deze heeft een serviceraapport opgemaakt, dat zich ook in het digitale dossier bevindt. De firma [extern servicebedrijf] stelt: Stof van bank is nu zo beschadigd dat deze niet hersteld kan worden. Stof beschadigd door werking van buitenaf door normaal gebruik kan stof zo snel niet beschadigen. Ook hond aanwezig lijkt op graafsporen consument zegt dat dat niet zo is! Weliswaar is de firma [extern servicebedrijf] geen onafhankelijke derde, zoals de door Stichting Uitgesproken Zaak benoemde deskundige, maar dat neemt niet weg dat de bevindingen van [extern servicebedrijf] in grote lijnen overeenkomen met de bevindingen van de deskundige en in die zin ondersteunend kunnen zijn bij de beoordeling wat de oorzaak van de schade geweest is.

Tenslotte blijkt uit de foto's van de beschadigde bekleding blijkt dat de schade zeer lokaal is en het erop lijkt dat de schade als gevolg van een scherp voorwerp is ontstaan. In ieder geval geven de foto's de bindend adviseur niet de indruk dat de schade enkel en alleen is ontstaan als gevolg van normaal gebruik van de bank als zitmeubel. Bovendien geven de foto's aanleiding te veronderstellen dat de schade vrij plotseling is ontstaan en niet geleidelijk door normaal gebruik van de bank.

Bij deze stand van zaken kan de consument zonder enige verdere onderbouwing niet volstaan met een ontkenning dat de hond van de consument dan wel een andere reden niet de oorzaak van de schade aan de bank kan zijn. Een en ander is voor de bindend adviseur aanleiding om de stelling van de consument dat de bekleding van de bank van meet af aan ondeugdelijk was te verwerpen en als aannemelijk te beschouwen hetgeen de deskundige ook heeft geoordeeld, namelijk dat de schade aan de bekleding door invloeden van buitenaf is ontstaan. Dat maakt dat de schade aan de bekleding niet aan de ondernemer is aan te rekenen.

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

Beslissing

De eis van de consument wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 17 januari 2024,