

Kleurverschil delen bank door vleug en lichtinval is product-gebonden eigenschap

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: 3 december 2021.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een hoekbank besteld voor een prijs van € 3.410,=. Deze bank is op 1 juli 2022 geleverd.

De klacht is op 1 juli 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Hierbij een verloop van aankoop tot nu: • Wij hebben 3 december 2021 een bank besteld bij [ondernemer]. Het aankoopbedrag van de bank bedraagt € 3.410,- (zie de orderbevestiging) •1 juli is de bank geleverd • Bij levering is er direct geconstateerd dat er kleurverschil in de bank zit. Samen met de heren, werknemers bij [ondernemer], zijn de bankdelen naast elkaar gezet, rugkussens gewisseld, om er zeker van te zijn dat het niet ging om lichtinval. Deze heren hebben bij terugkomst bij hen op het werkadres melding gemaakt van het kleurverschil. • Wij zijn direct gebeld door [ondernemer], echter vanwege andere verplichtingen hebben wij dit telefoontje gemist, vanwege het feit dat ik toch in de buurt was, ben ik 2 juli persoonlijk bij hen geweest en heb op verzoek een foto gestuurd. • Omdat ik een tijdlang niets hoorde heb ik contact opgenomen. Er werd gevraagd of zij een afgevaardigde van de fabriek mochten laten komen kijken bij ons ter plaatse. Deze afspraak vindt plaats op 17 augustus. Deze afgevaardigde spreekt over shading, dus constateert wel een kleurverschil, hangt hier een reden aan, waardoor het voor hen verklaarbaar is, maar vindt niet dat hier iets aan te doen is. • Wij vinden nog steeds het kleurverschil, welke naam er ook aan gehangen wordt niet acceptabel. Naar aanleiding hiervan komt de heer [ondernemer] zelf kijken, en vindt dat er niets aan de hand is. Zie hiervoor de mail van 24 augustus, welke wij 20 september hebben beantwoord. • Dan wordt er een ander 'onafhankelijk' (door [ondernemer] betaalde) partij op ons afgestuurd, de bezoekende monteur vertelt ons dat hij wel iets verschil waarneemt, echter dit valt binnen de marge. Hij neemt dit niet op in zijn rapportage, wij hebben e.e.a. niet ondertekend.

De consument eist:

We willen geen kleurverschil, hoe dit opgelost wordt maakt niet uit. Op dit moment zijn wij zover (wij vinden het elke keer als wij de huiskamer inkomen een grote ergernis) dat wij zoiets hebben, geef het geld maar terug, en haal de bank maar weg, wij gaan wel op zoek naar iets nieuws.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De consument is vóór de aankoop diverse malen in de showroom geweest om stoffen te bekijken. Uiteindelijk is de keuze gevallen op de stof die ook op het showmodel zit. De ondernemer zegt de consument er verschillende malen op gewezen te hebben om de stof ook bij daglicht te bekijken. Dat zou de consument niet nodig hebben gevonden. Er is in de ogen van de ondernemer geen echt kleurverschil te constateren. Niettemin heeft de ondernemer het aanbod gedaan om de bekleding van de bank geheel te vervangen, maar dat aanbod zou zijn afgewezen door de consument.

Deskundigenrapportage

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

Er is volgens de deskundige geen kleurverschil waar te nemen. De stof heeft een lichte vleug en als gevolg daarvan oogt de rug van de bank ietwat donkerder dan de zittingen. Door glazen pui van de woning van de consument is er veel daglicht op de bank wat ook zijn invloed heeft op de weerschijn van de stof. Volgens de deskundige vertoont de stof geen gebrek en is de kleurnuance een product-gebonden eigenschap.

Overwegingen en beoordeling

Uit de stukken en uit de standpunten van partijen is duidelijk geworden dat de bank is bekleed met een stof die voorzien is van een vleug. Bij een dergelijke vleug kan er gering kleurverschil optreden als gevolg van (veranderende) lichtinval. Deze vervorming van kleur moet gekenschetst worden als een product-gebonden eigenschap. Vanwege de mogelijkheid van kleurvervorming kan gesteld worden dat een consument op deze eigenschap gewezen dient te worden door de ondernemer vóór de aankoop, zodat de consument zich bewust kan zijn van de gevolgen van zijn aankoop. De consument stelt weliswaar dat dat onvoldoende zou zijn gebeurd, maar de ondernemer heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat vóór de aankoop met de consument besproken is dat ten gevolge van een andere lichtinval er kleurnuances kunnen ontstaan en dat stof bij daglicht een andere uitstraling kan hebben dan bij kunstlicht. Daarmee heeft de ondernemer voldoende voldaan aan zijn verplichtingen de consument te wijzen op de risico's van het kiezen van een stof met een vleug. Immers, de consument is verscheidene malen in de zaak van de ondernemer geweest om stoffen te bekijken. Zo is althans onweersproken gesteld. Daarbij zijn diverse stalen van stoffen getoond. Uiteindelijk is gekozen voor de stof die op het showmodel zat. Het kan niet anders dan dat bij het bespreken van de stoffen de het tonen van de stalen, de consument de gelegenheid moet hebben gehad om de stoffen onder diverse lichtbronnen te houden en in daglicht te bekijken.

In deze procedure is een deskundige ingeschakeld om een vaktechnisch oordeel te geven. Dat oordeel is vastgelegd in de deskundigenrapportage. In beginsel dient van het vaktechnisch oordeel van de deskundige uitgegaan te worden. Dat oordeel kan slechts marginaal worden getoetst. In het rapport van de deskundige is te lezen dat hij van mening is dat er geen kleurverschil in de stof is waar te nemen. Bij dit alles komt nog dat de ondernemer onweersproken heeft gesteld dat de bekleding van de bank uit één rol stof is gehaald. Dit maakt het onaannemelijk dat er een echt kleurverschil zou zijn, anders dan een nuanceverschil ten gevolge van een andere lichtinval.

Los van dit oordeel zou het verstandig zijn als de consument nog eens met de ondernemer bespreekt wat de mogelijkheden zijn om de bank met een andere stof te bekleden, zoals de ondernemer indertijd ook heeft aangeboden.

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

De eis van de consument wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 maart 2024,