

Klachten op bankstel zijn product-eigen en identiek in showroom

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 25 januari 2024 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 31 januari 2024 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 8 december 2022 betreft - samengevat - de koop en levering van een bankstel tegen een door de consument te betalen bedrag van € 4.839,00 (inclusief btw). Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan. Het bankstel is op of omstreeks 1 februari 2023 door de ondernemer aan de consument geleverd. De consument heeft zijn klacht(en) op 6 april 2023 gemeld bij de ondernemer.

Standpunt consument

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

“Geleverde bank is niet conform de bank zoals wij deze hebben besteld. De stof heeft overmatige plooivormingen en pilt, de rugleuning lijkt de Middellandse Zee op een stormachtige dag. Volgens de klantenservice moeten de kussen opgeschud worden (zitten vast) gemasseerd en met de mattenklopper worden behandeld. Dit is ons niet verteld toen wij de bank kochten. Vind het ook een erg bijzonder verhaal. Bij levering werd gezegd dat de bank een tijd ingepakt gezeten heeft en de vulling zich nog moest ontplooien.”

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

“Dat [ondernemer] de bank ophaalt en wij ons geld terugkrijgen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Betreft normaal eigenschappen en zijn product-gerelateerd.”

Deskundigenrapportage

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

“(…)

3. Vaktechnische beoordeling producten en of dienst van de klachten

Om de geleverde producten te vergelijken met wat in de showroom staat heeft de deskundige ook de showroom bezocht van [ondernemer]. De zithoek bestaat uit verschillende onderdelen met voorstaand links een relaxfunctie met een hoofdsteun, hierbij wordt mechanisch een voetensteun uitgekapt. De zit- en rugkussens zitten vast aan de romp. Deze zijn dus niet keerbaar.

De zittingen hebben bonell-veren. Bonell-veren zijn afgedekt met een schuimlaag.

Deskundige heeft geconstateerd dat het element met de relaxfunctie een hardere zitting heeft dan de andere zitelementen. Deskundige heeft dat geconstateerd door met zijn platte handen op de zittingen te drukken en voelde het verschil tussen het element met de relaxfunctie en de elementen zonder deze relaxfunctie. Ook in de showroom heeft de deskundige geconstateerd dat de zitting met de relaxfunctie harder is dan bij de andere zitelementen. Het zitelement met de relaxfunctie heeft een metalen constructie en de daarop bevestigde voetensteun zit onder het zitkussen.

Plooivorming zitkussens: de zitkussens hebben een lichte plooivorming. Deskundige heeft met zijn handen het zitkussen waar het meest op gezeten wordt de stof naar het midden gewreven. De plooi die hierdoor ontstond had een hoogte van 5 mm. Dat is binnen de marge.

Rugkussens zijn gemaakt van zacht vulmateriaal zoals dacron. De rugkussens hebben plooivorming aan boven- en zijkanten. De hoezen voor de rugkussens zitten niet strak om de vulling. Ook in de showroom van [ondernemer] is er plooivorming in de rugkussens.

De aansluiting van de rugkussens zijn niet gelijk ten opzichte van elkaar. Ook in de showroom zijn de rugkussens niet gelijk.

Pilling: op één zitting is pilling zichtbaar. De meubelstof is gevoelig voor pilling. Op het stalenboek in de showroom geeft het Martindale-etiket aan dat pilling mogelijk is.

Consument vindt de aansluiting hoekelement met eiland (poef) niet mooi. Het zitkussen van het hoekelement heeft een lichte valling, dat heeft het eiland niet. Zodoende ontstaat er een ongelijke aansluiting. In de showroom is de ongelijke aansluiting ook zichtbaar.

4. Ernst van de klachten:

Welke kwalificatie van de klachten zijn, op basis van de vaktechnische beoordeling van toepassing:

ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar

anders namelijk: (...)

Eventuele toelichting: Zitkussens vertonen weinig ploovorming. Rugkussens hebben veel ploovorming.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk: ja nee

Zo ja, op welke manier? (...)

Zo nee, waarom niet? Rugkussens kunnen opgevuld worden met dacron, nadeel is dat de rugkussens bolvormig worden wat het zitten en aanzien nadelig zal beïnvloeden.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Ander vulmateriaal voor de rugkussens gebruiken zodat de hoezen strakker om het vulmateriaal komt te zitten. Dit zal het aanzien van de hoekbank veranderen.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? € 1.200,- vernieuwing en aanpassing rugkussens.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Mede door de bonell-veren zijn de zitkussens niet ingezakt en hebben ze weinig ploovorming. De rugkussens vertonen plooiën, dat komt door het losse vulmateriaal waardoor de hoezen niet strak om het vulmateriaal zitten. Het is inherent aan het model. Consument wil hoekbank retour naar [ondernemer] en geld terug.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

1. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar door hem overgelegde foto's - dat het bankstel niet de eigenschappen bezit, die hij 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 het bankstel voldoet aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

Is sprake van 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. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden. Uit artikel 7:17 lid 2 BW volgt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper daarover heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

3. De bindend adviseur stelt voorop dat de deskundige op 25 januari 2024 in de showroom van de ondernemer en ter plaatse bij de consument is geweest om het bankstel 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 (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook in beginsel tot uitgangspunt bij de beoordeling.

4. De consument heeft verschillende klachten geuit over het bankstel (zie het (inleidend) vragenformulier). Deze zullen hierna afzonderlijk worden beoordeeld.

Ploovorming en pilling zitkussens

5. Onder verwijzing naar de door hem overgelegde foto's voert de consument in de eerste plaats aan dat sprake is van overmatige ploovorming en pilling. De bindend adviseur merkt op dat in de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst op dit punt onder meer het volgende is vermeld:

“(...) Plooien, pillen & verkleuring

Eigenschappen van meubelstoffen zijn sterk afhankelijk van de samenstelling van de gebruikte garens. Ongeacht de samenstelling van de stof zal er door de rekbaarheid van de stof te allen tijde ploovorming optreden. Ploovorming is een eigenschap van een zitmeubel en is niet iets om u zorgen over te maken. Ploovorming is daarom uitgesloten van garantie. Door bewegingen op de stof gaan losse vezeltjes vervilten of klitten. Dit noemen we pilling. U kunt dit verhelpen met een pluizenkam of textieltondeuse. Het zijn uitsluitend de overbodige, uitstekende vezeltjes die pillen. (...)
(...)”

Uit deze geciteerde passage van de koopovereenkomst volgt dat de consument bekend was, althans had behoren te zijn, met deze eigenschappen (ploovorming en pilling) van de door hem gekozen meubelstof. De deskundige heeft weliswaar geoordeeld dat sprake is van enige mate van ploovorming op de zitkussens, maar ook dat dit binnen de daarvoor geldende marge(s) valt. Dat de mate van ploovorming dermate is, dat de grenzen van het redelijkerwijs toelaatbare zijn overschreden, is door de consument niet nader onderbouwd, bijvoorbeeld door het overleggen van een rapport van een door hemzelf ingeschakelde deskundige. Het voorgaande geldt ook voor de op één zitkussen geconstateerde pilling. Van een gebrek is naar het oordeel van de bindend adviseur dan ook geen sprake.

Rugkussens

6. In de tweede plaats voert de consument aan dat “de rugleuning lijkt op de Middellandse zee op een stormachtige dag”. Deze klacht heeft de consument verder niet geconcretiseerd. Ten aanzien van de rugkussens heeft de deskundige geoordeeld dat deze zijn gemaakt van zacht vulmateriaal (zoals dacron), dat sprake is van ploovorming aan de boven- en zijkanten, dat de hoezen voor de rugkussens niet strak om de vulling zitten en dat ook bij de rugkussens in de showroom van de ondernemer sprake is van ploovorming. In zijn nadere toelichting merkt de deskundige op dat weliswaar sprake is van ploovorming (vanwege het zachte vulmateriaal), maar hij merkt ook op dat dit inherent is aan het model. De bindend adviseur leidt uit het oordeel van de deskundige af dat de rugkussens van het bankstel in de showroom van de ondernemer niet in relevante mate afwijken van de rugkussens van het aan de consument geleverde bankstel en dat sprake is van een voor de consument kenbare producteigenschap. Dat dit anders is, is door de consument niet, althans onvoldoende, toegelicht en nader onderbouwd. Ook op dit punt is naar het oordeel van de bindend adviseur geen sprake van een gebrek.

Conclusie

7. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. De betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

8. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- 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 16 april 2024,