

Consument kan niet aantonen dat bank in spiegelbeeld besteld is

### **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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig.

De bindend adviseur heeft, na bestudering van de stukken, via het digitale geschillensysteem een vraag aan de ondernemer gesteld. De ondernemer heeft hierop geantwoord. Dit antwoord is voorgelegd aan de consument, die hierop heeft gereageerd.

De bindend adviseur achtte vervolgens een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, de koop van een U-bank.

### **Standpunt consument**

De consument heeft zijn klacht bij inleidende formulier als volgt verwoord:

*“De [type] U-bank is gespiegeld geleverd.*

*De verkoopster heeft de bank verkeerd in hun systeem geboekt waardoor de bank gespiegeld geleverd is. Tijdens de verkoop had ik een Excel-document op A3-formaat meegenomen (zie de koopovereenkomst-bijlages) met daarin allerlei opties verwerkt zoals lengte, vering, stof, etc. Bij al deze opties staat de bank op dezelfde manier correct afgebeeld/gepositioneerd. Ook tijdens het gesprek meerdere malen aangegeven dat de opstelling moest zijn zoals in de showroom (de opstelling is zichtbaar in koopovereenkomst-bijlages). Op het einde van het gesprek schetste de verkoper de opstelling waarbij ik gelijk aangaf dat die zo dus verkeerd was. Zij vertelde mij dat zij banken altijd van rechts naar links tekenden en aangezien ik nul verstand heb van meubels inboeken en ik dit als gespiegeld inboeken opvatte, ben ik ervan uitgegaan dat dit wel correct/de normale gang van zaken zou zijn. Het enige wat ik zelf achteraf als twijfelachtig heb beschouwd is dat de verkoopster mij tijdens het gesprek opeens vroeg of de longchair toch de arm links had waarop ik ja heb gezegd. Voor mij is die vraag/positie gezien vanuit de kijker als je er voor staat. Pas in het klacht gesprek kwam ik erachter dat zij dit zien vanuit zittende positie. Dat was mij onbekend en is me ook niet medegedeeld. Maar los daarvan was mijn ontwerp heel duidelijk en de winkelopstelling ook.”*

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

*“De U-bank wordt alsnog in de juiste opstelling geleverd of de ondernemer gaat mij financieel voor een aanzienlijk deel tegemoet komen in de door hem gemaakte fout.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Laat voorop staan dat wij als [ondernemer] betreuren dat de klant niet tevreden is met zijn zitmeubel. Klant geeft namelijk aan dat deze in spiegelbeeld is geleverd t.o.v. hetgeen wat voor de klant is besteld. Echter zien wij terug in de bewijslast van de klant dat alleen de mutatieorderbon is toegevoegd. De klant heeft namelijk een dag later een aanpassing laten uitvoeren aan de eetkamerstoelen. Vandaar dat op de mutatiebon geen schematische tekening zichtbaar is of überhaupt een ondertekening voor akkoord.*

*Echter valt dit op de verkooporderbon (die ook in bezit is van de klant en op 30-08 is opgesteld) wel terug te zien.*

*Hierop is namelijk de schematische tekening van de opstelling te zien alsmede de ondertekening van de klant. Op deze tekening valt ook per element terug te zien welke het betreft. Zie hiervoor de aanvullende bijlage.*

*Er is in deze dan ook volledig conform bestelling geleverd.  
Het betreft een onterechte reclamatie naar onze mening.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De consument stelt dat de U-bank gespiegeld – en daarmee niet conform overeenkomst – is geleverd.
2. De bindend adviseur stelt vast dat op de verkooporder een schets van de U-bank is gemaakt. Niet in geschil is dat de betrokken verkoopster die schets bij de aankoop heeft gemaakt, in aanwezigheid van de consument. De consument heeft de verkooporder voor akkoord ondertekend. Verder is niet in geschil dat de U-bank conform die schets is geleverd.
3. De stelling van de consument komt erop neer dat de afspraken die partijen hebben gemaakt afwijken van de schets op de verkooporder.
4. Overwogen wordt dat het op de weg van de consument ligt om deze stelling voldoende te onderbouwen. De bindend adviseur is van oordeel dat de stukken geen althans onvoldoende steun bieden voor de stelling van de consument. Weliswaar heeft de consument de door hem gestelde gang van zaken toegelicht, maar de ondernemer heeft dit gemotiveerd bestreden. Hierbij is ook een schriftelijke verklaring van de betrokken verkoopster overgelegd.
5. Op basis van de stukken en de over en weer gegeven toelichtingen kan de bindend adviseur dan ook niet vaststellen dat de geleverde U-bank niet conform hetgeen partijen zijn overeengekomen is.
6. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en dat de eis van de consument wordt afgewezen.
7. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.
- De consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure.
- 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 11 april 2024,