

Zijwaarts stofferen van bank met velours geen reden voor herstoffering

### **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 door de stichting ingeschakelde deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), heeft op 17 januari 2024 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De bevindingen zijn neergelegd in een schriftelijk rapport van 29 januari 2024 (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**

Partijen hebben op 11 maart 2023 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de consument voor een bedrag van € 3.070,00 inclusief btw, exclusief de kosten voor het afvoeren van de oude bank van € 40,00, een bank (merk/type) van de ondernemer gekocht heeft. De bank is op 16 juni 2023 geleverd. Op 17 juni 2023 heeft de consument haar klacht over de bank voorgelegd aan de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor de geleverde bank tot een bedrag van € 1.411,00 voldaan. Een bedrag van € 1.699,00 is onbetaald gebleven en staat in depot.

### **Standpunt consument**

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

*'De klachten gaan over de vleug van het fluweel op de bank. De vleug loopt van links naar rechts. Hij hoort van boven naar beneden te lopen, anders breekt de pool en krijg je kale plekken (Voordeelstoffen.nl). Daarnaast is er verschil in kleur door de lichtinval. Aan 1 kant is de bank nu donkerblauw. Vanuit de zithoek is hij echter glanzend grijsblauw. Dat is afschuwelijk.*

*Vervolgens heb ik advies ingewonnen op internet bij o.a. Voordeelstoffen.nl. Op die site staat duidelijk hoe de vleug hoort te zijn en wat de schade is voor de stof, als de stof verkeerd op de bank wordt geplaatst. Ik heb ook contact gehad met meubelbekleedster [meubelstoffeerder] uit [plaats]. Zij bekleedt onder andere meubels voor meubelzaak [meubelzaak]. Ook zij bevestigde, dat fluweel van boven naar beneden op meubels moet worden bevestigd.*

*Na overleg met de Consumentenbond heb ik ervoor gekozen om dat deel van de bank te betalen waar ik geen klachten over heb. Dat heb ik bij mijn 1e telefonische klachtengesprek de verkoper verteld. Ik heb het bedrijf ook een klachtenbrief gestuurd met hulp van de Consumentenbond. De hoofdverkoper heeft hierna gebeld. Volgens hem heb ik geen probleem. De stof wordt altijd zo geplaatst, beweert hij.'*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

*'Ik wil dat de bank opnieuw volgens de juiste richtlijnen bekleed wordt, dus met de vleug van boven naar beneden inclusief Protexx-behandeling. Verder wil ik tijdelijk mijn oude bank terug. En het lijkt me ook redelijk, dat de verkoper mijn onkosten op zich neemt van de dienstverlening bij Uitgesproken zaak.'*

In haar reactie op het reactieformulier van de ondernemer omschrijft de consument de gewenste oplossing als volgt:

*'Het product dat ik heb gekocht is geen deugdelijk product. Volgens de wet heb ik als consument recht op een product dat aan de overeenkomst voldoet. Als het product niet de eigenschappen bezit die ik ervan mag verwachten en het gebrek mij niet te verwijten valt, heb ik op grond van artikel 7:21 BW recht op herstel of vervanging van het product. De verkoper van het product dient hiervoor zonder kosten en binnen een redelijke termijn te zorgen. Ik verzoek de verkoper daarom weer om over te gaan tot kosteloos herstel/kosteloze vervanging van het product. Is dat niet mogelijk, dan wil ik de overeenkomst ontbinden en mijn aankoopbedrag terug. Daarnaast wil ik dan mijn oude bank terug.'*

Verder schrijft de consument in haar reactie op het deskundigenrapport:

*'Ik heb nog een paar aanvullingen op het rapport. Zoals ik onlangs bij mij thuis heb aangegeven, zou ik graag de bank met een andere stof willen laten bekleden met weer een antivlekkende behandeling van de stof. Ik heb geen vertrouwen meer in de geplaatste stof. De verkeerd geplaatste vleug heeft me erg gefrustreerd.'*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer brengt hier – samengevat – tegen in dat de consument twee keer bij haar in de showroom is geweest om de bank te bekijken. Volgens de ondernemer was het showroommodel niet bekleed met de stof waarvoor de consument uiteindelijk heeft gekozen, maar was het showroommodel op dezelfde manier gestoffeerd als de geleverde bank (zijwaarts). De ondernemer voert verder aan dat partijen ook hebben gekeken naar een velours bank van een ander merk, die ook zijwaarts gestoffeerd was.

De ondernemer wijst erop dat partijen niet gesproken hebben over de stoffeerrichting. Volgens de ondernemer is dat ook niet gebruikelijk, omdat de stoffeerrichting door de leverancier wordt bepaald, en in Nederland altijd zijwaarts is. De ondernemer stelt dat ook de oude bank van de consument op deze wijze gestoffeerd was. Eventuele afwijkende afspraken over de stoffeerrichting zouden zijn opgenomen in de aankoopbon, aldus de ondernemer.

Gelet op het voorgaande mocht de consument wat de ondernemer betreft verwachten dat de geleverde bank op dezelfde wijze gestoffeerd zou zijn als de showroommodellen die de consument bekeken heeft. Omdat de geleverde bank, net als de showroommodellen, zijwaarts gestoffeerd is, voldoet de bank volgens de ondernemer aan de overeenkomst.

### **Deskundigenrapportage**

De deskundige heeft, voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

#### **'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)**

*Het betreft hier een fluweel/veloursstof van 100% polyester met een vleug die dwars op de bank gestoffeerd is. Hierdoor is de bank donkerder als je met de vleug meekijkt en lichter als je van de andere kant tegen de vleug inkijkt.*

#### **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: als je als consument uitgaat van de stoffeerwijze waarbij de stof loodrecht op de bank gestoffeerd wordt en dat is niet gebeurd, dan is de kwalificatie ernstig van toepassing. Vanuit de ondernemer gezien is de bank op de juiste wijze gestoffeerd.*

#### **5. Herstel/vervanging**

*Is herstel technisch mogelijk? Ja*

*Zo ja, op welke manier? De bank opnieuw laten stofferen.*

*Zo nee, waarom niet? Klik of tik om tekst in te voeren.*

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? De klacht kan niet anders verholpen worden dan door, al dan niet complete, herstoffering. Alhoewel gezegd moet worden dat indien alleen de (losse) rugkussens en de (vaste) zitkussens opnieuw gestoffeerd zouden worden met de vleug van boven naar beneden, de inkijk van beide zijden gelijk zal zijn met uitzonderingen van binnenzijde van de romp aan de zijkant.*

*Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? Ca € 1.500. Er zal nieuwe stof besteld moeten worden (€ 710) en een richtprijs voor het opnieuw stofferen ligt rond de € 800 afhankelijk van de stoffeerder.*

*(...)'*

#### **7. Nadere toelichting**

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: De consument geeft aan dat zij bij het verkoopgesprek duidelijk heeft aangegeven dat zij de stof van boven naar beneden gestoffeerd wilde hebben. Volgens de ondernemer is dit echter niet besproken. Indien dit het geval zou zijn geweest, dan zou dit op de

aankoopbon vermeld hebben moeten staan, aldus de ondernemer. Feit is dat de stoffeerwijze volgens de ondernemer door de leverancier altijd op deze wijze, dus dwars, gebeurt, ongeacht de stof, en dat bij het aanleveren van de ingezonden stof er geen wijze van verwerking vermeld hoeft te worden. Veel mij bekende Nederlandse fabrikanten (zoals [leverancier]) stofferen echter een velours stof of stof met een vleug wel van boven naar beneden. Mocht dat bij deze consument ook gebeurd zijn, dan had het probleem zich in ieder geval niet voorgedaan. Naar mijn idee mag je als consument verwachten dat een velours stof van boven naar beneden gestoffeerd wordt om een eenduidig kleurbeeld te geven als je van verschillende kanten in de bank kijkt. Vaktechnisch kan de bank wel dwars gestoffeerd worden, maar esthetisch geeft dit een heel andere aanblik.'

## **Overwegingen en beoordeling**

### *Juridisch kader*

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer tegen betaling van een koopprijs van € 3.070,00 inclusief btw een bank heeft geleverd.

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de bank namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden geveerd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

### *Non-conformiteit?*

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de bank de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

De deskundige heeft de bank onderzocht. In het deskundigenrapport kwalificeert de deskundige de klacht van de consument als ernstig. De deskundige gaat bij de kwalificatie van de klacht als ernstig echter uit van de verwachtingen die de consument stelt te hebben gehad over de stoffeerwijze. Dit oordeel van de deskundige berust dus niet op aan hem uit eigen deskundige waarneming bekende feiten, en is niet gebaseerd op zijn bijzondere (vak)kennis. In zoverre gaat de bindend adviseur voorbij aan het deskundigenrapport.

Verder rapporteert de deskundige in zijn algemeenheid dat een consument – naar zijn mening – mag verwachten dat een velours stof van boven naar beneden gestoffeerd wordt om een eenduidig kleurbeeld te geven als je van verschillende kanten naar de bank kijkt. Ook dit deel van het rapport kan de bindend adviseur redelijkerwijs niet anders begrijpen dan dat de deskundige hier feitelijk rapporteert over de wensen en verwachtingen die de consument in dit concrete geval bij de koop heeft gehad.

De vraag wat een consument mag verwachten, kan niet in zijn algemeenheid worden beantwoord. Dit moet beoordeeld worden aan de hand van alle relevante omstandigheden van het geval. Voor het antwoord op de vraag welke eigenschappen de koper op grond van de overeenkomst mocht

verwachten, is niet alleen van belang van welke eigenschappen de verkoper is uitgegaan en wat hij daarover aan de koper heeft meegedeeld, maar ook wat koper ten tijde van sluiten overeenkomst wist dan wel redelijkerwijs had kunnen weten.

Partijen verschillen van mening over het antwoord op de vraag of de consument tegen de ondernemer heeft gezegd dat zij de vleug van de stof van boven naar beneden wilde. Dit wordt door de ondernemer betwist. De consument heeft haar stellingen in het licht daarvan onvoldoende onderbouwd. Zo ontbreekt correspondentie hierover of een vermelding in de aankoopbon, terwijl ook anderszins niet gebleken is dat de consument de stoffeerrichting bij de ondernemer ter sprake heeft gebracht. Dit betekent dat ervan moet worden uitgegaan dat de consument haar wensen wat betreft de stoffeerwijze niet kenbaar heeft gemaakt aan de ondernemer.

Uit het deskundigenrapport volgt wel dat het dwars stofferen van de bank esthetisch gezien een heel andere aanblik geeft. Dit kan voor een consument aanleiding zijn om te kiezen voor een andere stoffeerwijze. Hierop ziet de klacht van de consument ook. Hoewel deze klacht geen betrekking heeft op een eigenschap die aan een normaal gebruik van de bank in de weg staat, betekent dat niet dat geen sprake kan zijn van non-conformiteit. Ook andere dan gebruiksbepalende eigenschappen kunnen namelijk tot non-conformiteit leiden.

Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft de consument echter onvoldoende feiten gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat de ondernemer tekortgeschoten is in haar informatieplicht en een non-conforme bank heeft geleverd.

In dit verband is allereerst van belang dat uit het deskundigenrapport volgt dat de bank uit vaktechnisch oogpunt ook dwars gestoffeerd kan worden. Hieruit leidt de bindend adviseur af dat het enkele feit dat de bank dwars gestoffeerd is, zoals in dit geval, niet de conclusie rechtvaardigt dat de geleverde bank non-conform is. In zoverre bestond voor de ondernemer dan ook geen aanleiding om de consument attent te maken op een alternatieve wijze van stofferen. De consument heeft de inhoud van het deskundigenrapport niet bestreden met een andersluidend rapport (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen), zodat de bindend adviseur uitgaat van de juistheid van het deskundigenrapport op dit punt. De door de consument overgelegde informatie van internet legt tegenover het deskundigenrapport onvoldoende gewicht in de schaal, omdat informatie van internet niet zonder meer betrouwbaar en/of volledig is. Onduidelijk is ook wie de informatie op internet heeft geplaatst en of het een gezaghebbende bron betreft.

Hoewel – ook op basis van het deskundigenrapport – niet gezegd kan worden dat velours banken altijd zijwaarts worden gestoffeerd, heeft de consument niet (voldoende) weersproken dat dit wel de standaard werkwijze is van de leverancier van de bank in kwestie. De ondernemer heeft dit ook onderbouwd aan de hand van een e-mail van de leverancier. Ook in zoverre bestond voor de ondernemer geen aanleiding om de consument de mogelijkheid van een alternatieve stoffeerwijze voor te houden.

De bindend adviseur neemt verder in aanmerking dat uit de eigen stellingen van de consument volgt dat zij vóór het sluiten van de koopovereenkomst al bekend was met de verschillende stoffeerwijzen van velours banken en de esthetische invloed die daarvan uitgaat. Hierover schrijft de consument onder meer:

*'Ten eerste heb ik genoemd bij de verkoper, dat ik de vleug van boven naar beneden wilde, omdat ik wist dat dat zo hoort te zijn bij fluweel.'*

*'Voor mij was het vanzelfsprekend, dat de vleug van boven naar beneden moest lopen. Zo heb ik het altijd geleerd. Zo staat het ook in mijn bronnen (zie hieronder Chat GPT en bron Voordeelstoffen).'*

Ook staat als onweersproken vast dat de consument de showroom van de ondernemer tot twee keer toe bezocht heeft, en dat de getoonde bank van [merk] en de getoonde velours bank van een ander merk zijwaarts gestoffeerd waren. Gesteld noch gebleken is dat de stof van de velours bank in relevante mate afweek van de stof op de geleverde bank. De consument heeft nog wel aangevoerd dat zij niet meer weet welke banken de ondernemer heeft laten zien, dat zij slechts oog had voor de kleur van de bank, en dat zij daarom vanuit één richting een vluchtige blik op de bank geworpen heeft, maar dat is een omstandigheid die niet aan de ondernemer valt toe te rekenen en die voor risico van de consument zelf komt.

Ondanks het feit dat tijdens de bezoeken aan de showroom bleek dat de getoonde banken zijwaarts gestoffeerd waren, en de consument bovendien bekend was met de verschillende stoffeerwijzen en de daaraan klevende voor- en nadelen, heeft de consument niet kenbaar gemaakt dat zij de door haar gekochte bank van boven naar beneden wilde laten stofferen. Dat is althans niet vast komen te staan in deze procedure. Mede gelet op het vaststaande feit dat banken van [merk] altijd zijwaarts worden gestoffeerd, en de deskundige in zijn rapport schrijft dat dit vaktechnisch gezien ook mogelijk is, kan de ondernemer niet verweten worden dat hij de consument onjuist of onvolledig geïnformeerd heeft over de eigenschappen van de stof. Dit was mogelijk anders geweest als de consument met die eigenschappen in het geheel niet bekend zou zijn geweest.

#### *Conclusie*

De conclusie is dat de ondernemer in de gegeven omstandigheden niet tekortgeschoten is in haar verplichting de consument juist en volledig te informeren, en dat de ondernemer een bank heeft geleverd zoals de consument die mocht verwachten. De klacht van de consument is dan ook ongegrond, zodat haar eis wordt afgewezen.

Dit betekent dat de consument ten onrechte een deel van de aankoopssom onbetaald heeft gelaten. Dit bedrag van € 1.699,00 is in depot gestort en moet aan de ondernemer worden betaald.

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

#### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- Het depotbedrag van € 1.699,00 wordt aan de ondernemer overgemaakt;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 9 april 2024,