

Consument mag nieuw tafelblad eisen i.p.v. behandelen tafelblad in verkeerde kleur

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.

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

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

Op 15 september 2023 heeft [consument] bij [ondernemer] onder meer een aantal eetkamerstoelen en een eettafel gekocht. Volgens de orderbevestiging is gekocht een eettafel [type] met het tafelblad kleur 331 (white oak gelakt).

De levering vond plaats op 27 november 2023.

De klacht is op 27 november 2023 voorgelegd aan [ondernemer].

Standpunt consument:

Samengevat luidt het standpunt van [consument] als volgt:

Het verkeerde tafelblad is geleverd. Het is een niet conforme levering die [ondernemer] nu wil oplossen met een "reparatie" terwijl er niets te repareren is. Er is geen schade. Het juiste artikel is niet geleverd. Conform de koopovereenkomst eis ik levering van het juiste artikel.

De consument eist:

Het juiste nieuwe blad leveren en niet de geschuurde en opnieuw gelakte versie.

Standpunt ondernemer:

[Ondernemer] is van mening dat de algemene voorwaarden voorschrijven dat herstel kan plaats hebben vinden. Dat herstel zou bestaan uit het schuren en opnieuw kleuren/bewerken van het tafelblad in de juiste kleur. Een dergelijke behandeling zou geen schade aan de tafel of de kwaliteit daarvan toebrengen. De weigering van [consument] om aan dit herstel mee te werken zou onredelijk zijn.

Overwegingen en beoordeling

Volgens de wet heeft een consument recht op levering van een aangeschaft product dat voldoet aan de voorwaarden die bij de koop zijn overeengekomen.

[Ondernemer] erkent dat het tafelblad niet overeenkomstig de bestelling is en dat de kleur afwijkt. Het aanbod om dan het tafelblad te schuren en in de juiste kleur te brengen is in de huidige situatie geen redelijk aanbod. In elk geval geen aanbod dat [consument] als consument dient te accepteren.

[Consument] mag als consument verwachten dat haar de tafel wordt geleverd met het blad in de door haar bestelde kleur. Als dat niet is gebeurd, zoals hier het geval is, mag zij verlangen dat alsnog een tafel met het blad in de bestelde kleur wordt geleverd. [Consument] wijst in dit verband terecht naar de door haar aangehaalde artikelen uit het Burgerlijk Wetboek. Het feit dat een verkeerd tafelblad is geleverd komt niet voor haar risico maar voor dat van [ondernemer]. Zij hoeft niet akkoord te gaan met een behandeling van het tafelblad zoals door [ondernemer] is aangeboden.

[Consument] heeft dus gelijk. [Ondernemer] dient haar een nieuw tafelblad te leveren in de kleur 331 (white oak gelakt).

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing:

De klacht is gegrond. [Ondernemer] dient binnen veertien dagen na de datum van deze beslissing in overleg te treden met [consument] over de levering van een nieuw tafelblad zoals in dit bindend advies is beschreven, waaronder een reële levertermijn). Mocht [ondernemer] hier niet aan houden

dan wordt de overeenkomst voor ontbonden verklaard. Het geleverde wordt dan binnen 4 weken na de ontbinding door [ondernemer] teruggenomen tegen gelijktijdige betaling van de koopsom ad € 1.398 aan [consument].

[Ondernemer] dient daarnaast aan [consument] de door haar betaalde behandelingskosten ad € 175 te vergoeden binnen 4 weken na de datum van dit bindend advies. 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,