

Niet wijzen op afwijking kleur bij daglicht leidt tot gegronde klacht, ook al is juiste kleur geleverd

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

Datum overeenkomst: 12-09-2023.

Inhoud overeenkomst (voor zover van belang): Koop bank [type], 3-zits lage rug, microleer 18 darkbrown, prijs € 1.649,--

De levering vond plaats op 03-11-2023.

De klacht is op 03-11-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument, zoals ingevuld op het vragenformulier, luidt als volgt:

'Bankstel niet in juiste kleur geleverd. In de winkel bij kunstlicht was de bank voor ons lichtbruin en in werkelijkheid thuis was hij meer grijs dan bruin.'

De consument eist:

'Een bankstel in de kleur die we voor ogen hadden. Oplossing kunnen we samen maken maar [ondernemer] wil niet praten.'

In een toelichting op de klacht heeft de consument onder meer nog het volgende geschreven:

'Dertien jaar geleden kochten we naar volle tevredenheid onze meubels bij [de ondernemer]. In september 2023 dachten we dit te kunnen herhalen en om weer meubels aan te schaffen reden we weer naar [vestigingsplaats filiaal ondernemer].

Daar werden we enthousiast ontvangen door verkoper [A]. Wij zochten, in onze beleving, een lichtbruin bankstel uit zoals ook is te zien op de eerste foto die is bijgevoegd in dit dossier. Met die beleving werd de overeenkomst gesloten. Ook in de overeenkomst zes stoelen en 2 tafels met een marmeren blad. Die stonden in de showroom en werden meteen apart gezet, zoals wij zagen. Nog steeds hele enthousiast verzekerde de verkoper dat de tafels naar [vestigingsplaats ondernemer] zouden worden verzonden en alles in een levering naar [Z] zou worden gebracht.

De bank hebben wij alleen kunnen zien in op de plaats inde showroom met het omgevingslicht zoals het daar was. De verkoper heeft niets gezegd over verschil in kleur bij daglicht noch heeft hij de bijbehorende stoel in dezelfde stof en kleur naar het daglicht gebracht om ons te laten zien wat het verschil in werkelijkheid zou zijn.

Bij de levering van de bank en stoelen was het voor ons een schok toen we de bank zagen en beiden waren we ervan overtuigd dat dit niet de bank was die we in de showroom hebben gezien. We gaven dit aan naar het bezorgend personeel en wilde in eerste instantie de bank niet aannemen. Omdat de oude bank al weg was en na overleg met de chauffeur werd de bank weer uitgepakt en alsnog achtergelaten bij ons. De chauffeur gaf ons het advies terug te gaan naar de winkel. Zaten we op dat moment niet echt op te wachten. Is nogal een reis naar [vestigingsplaats filiaal ondernemer]. Ik belde meteen met [de ondernemer] en wat er toen gebeurde is heel bijzonder. Niemand was meer bereid om enige uitspraak te doen over de kleur noch over verkoopproces. Elke medewerker werd kortaf tot onvriendelijk toe. Procedure was dat er iemand langs kwam met de order en dan wat er op de order staat vergelijkt met de bank. Elk ander gesprek als volwassen mensen was niet meer mogelijk steeds werd verwezen naar procedure. Tot zelfs overname van het gesprek met [A] door een onbekende dame die na heftige woorden de verbinding verbrak! Kennelijk gebeurt dit meer en is personeel strak geïnstrueerd hoe te handelen. Ook de bestelde tafels waren niet bij de levering op 3 november. Chauffeur kon geen verklaring geven hiervoor.

Teruggebeld na onaangenaam gesprek en bij de receptie gemeld dat wij de volgende dag naar [filiaal ondernemer] zouden komen en met [A] dit probleem te willen bespreken. De medewerker gaf aan dat we welkom waren en zij dit zou melden.

Zaterdag 4 november 2023 naar [filiaal ondernemer] gereden en gevraagd naar [A]. De dame die ons te woord stond zei dat [A] geen tijd had voor ons en zij niet bereid was ons te woord te staan. We konden wat haar betreft weer terug zonder gesprek naar [woonplaats consument], ondanks onze aanmelding de dag eerder. Geïrriteerd en echt trillend op mijn benen heb ik gezegd toch een gesprek te willen en na heftig aandringen en meelopen met de dame kwam spraken we met [B]. Die was niet bereid onder welke omstandigheden dan ook inhoudelijk te spreken over de kleur van het bankstel. De foto's die ik hem liet zien wilde hij niet bekijken. Ook hij verwees naar de procedure.

Enigszins tot rust gekomen zijn we naar de bank gelopen in de showroom en hebben wij zelf op eigen initiatief een stoel in de gelijke stof en kleur naar het raam geschoven en deze in het daglicht bekeken. Toen zagen wij ook dat de kleur inderdaad overeenkwam en de lichtbruine kleur, onder de lampen in de showroom, was verdwenen. Daarna heb ik mijn excuses aangeboden over het feit dat ik dacht dat de kleur anders was. Zonder daarbij aan te geven dat we het er mee eens waren. Toch wel terneergeslagen door de ervaring over de kleur waren wij eigenlijk verstomd en in de war over deze situatie. Hoe nu verder wisten we niet en ook [B] wilde nog steeds niet praten over de kleur. Op de vraag waar de gekochte tafels waren zei [B] dat hij hiervan niet wist noch wist dat die niet geleverd waren. Hij ging kijken en kwam zelf tot de conclusie dat die sinds september onaangeroerd nog in [filiaal ondernemer] hadden gestaan. Het woord excuses kwam niet wel een fles wijn omdat we de tafels nu zelf meenamen in onze auto. Op zich een goed gebaar waarvoor wij bedankten omdat wij niet drinken. Toch wel hevig teleurgesteld over de beleving en ervaring met de medewerkers zijn we met de tafels in de auto teruggereden.

Vervolgens is in de tijd erna nog een klacht ingediend over de handelswijze van de dame aan de telefoon echter is ook daar door [B], kennelijk manager, nimmer het woord excuses voor gekomen. Wij hebben dit gebeuren even laten bezinken en gekeken of we toch konden leven met de nieuwe kleur zoals we die nu hadden. Uiteindelijk zijn we tot de conclusie gekomen dat wij daarmee niet konden leven en vinden wij dat er door [de ondernemer] een onjuiste presentatie van bank en kleur is geweest en wij nimmer zijn geweest op het verschil in kleur in de showroom en in daglicht.

Er is getracht dit bespreekbaar te maken via de klantenservice. Steeds andere medewerkers waarbij het verhaal opnieuw moest worden verteld en veel mailwisselingen en grote irritaties zijn daarbij ontstaan. Geen naam willen geven als ik die niet goed verstaan heb, meerdere malen verbreken van de telefoongesprekken, geen inhoudelijke reactie willen geven en tot slot ook niet willen doorverbinden met een manager van de klantenservice. Ook niet waarom niet en als ik nu bel wordt de verbinding zonder opnemen verbroken. Eerder verklaarde zij wel dat er binnen [de ondernemer] geen klachtenprocedure op schrift is en zij die om die reden niet aan mij wilde verstrekken.

Mijn doel was om te kijken hoe we er samen uit konden komen om toch een bankstel te verkrijgen in de gewenste kleur. Daarbij zijn wat mij betreft alle opties open. [De ondernemer] is tot op heden op geen enkel moment bereid hier inhoudelijk over te praten. Ook wordt niet uitgelegd waarom zij handelen zoals zij handelen. Eigenlijk krijg ik op geen enkele vraag een inhoudelijke reactie.

Dus wend ik mij tot de geschillencommissie en heb daarbij de volgende punten/ eisen:

- 1. Naar mijn mening zijn wij, mijn vrouw en ik, in de showroom bij [de ondernemer] tijdens de aankoop van de bank door de presentatie daar met kunstlicht, onjuist of niet volledig geïnformeerd over de echte kleur van de bank (zie ook foto's)*
- 2. Nimmer zijn wij tijdens het verkoopproces door de verkoper geïnformeerd of gewaarschuwd dat de presentatie in de showroom zo is dat de kleur van de bank in een andere omgeving/ daglicht zou verschillen. Ook heeft hij niet de bijbehorende stoel naar het daglicht gebracht zoals wij later zelf wel deden.*
- 3. Het niet willen praten over kleurverschil op welke wijze of op welk moment dan ook hebben wij als zeer negatief ervaren en als onredelijk naar ons als klant.*
- 4. De wijze van omgaan met ons als klant, wegsturen na een rit naar [filiaal ondernemer] zonder in gesprek te willen gaan, verbreken van telefoongesprek, behandeling door klantenservice en eerder het gewoon in [filiaal ondernemer] laten staan van de gekochte salontafels hebben wij als denigrerend en onbillijk ervaren.*

5. *Het niet willen aangaan van enig gesprek op enig moment om maar te kijken over een mogelijke oplossing van ons geschil door [de ondernemer] als onjuist, onredelijk, onterecht en onbillijk.*
6. *Het niet willen geven van de klachtenprocedure die toch binnen een branche als waarin [de ondernemer] zich begeeft altijd aanwezig moet zijn. Ook binnen de opgezette geschillenregelingen zal dit een vereiste zijn immers voor ik naar een geschillenregeling kan moet ik een klacht indienen!*

Wij vragen van de geschillencommissie een uitspraak over:

1. *Het ontbinden van de aankoop van de bank op grond van het feit dat wij niet goed of voldoende zijn geïnformeerd over het kleurverschil in de showroom en later bij ons thuis. Wij zijn door [de ondernemer] onjuist en onvolledig geïnformeerd en hadden de bank niet gekocht als we dit hadden geweten of als wij daarop werden gewezen tijdens verkoop.*
2. *Een uitspraak te doen over de handelswijze van [de ondernemer] naar de klant als er een geschil ontstaat en in een geschil als deze. Er is toch een recht op volwassen en goed overleg met elkaar als mensen bij voorkeur via een vastgelegde klachtenprocedure. En geen muur van niets willen zeggen of doen!*

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer, zoals ingevuld op het reactieformulier, luidt als volgt:

'De meubelen kunnen altijd een marge hebben in kleur en grootte.

(...)

We hebben aangeboden om een servicemonteur langs de consument te laten gaan met de kleurstalen vanuit de winkel om ze te beoordelen. De consument wilde direct opgelost hebben en is 4-11 naar de winkel gekomen. Hierin heeft deze klant aangegeven niet meer nodig is om bezoek te plannen met stalen en ziet in dat de kleur hetzelfde is.

(...)

Klant geeft aan het opgelost wenst te zien, we kunnen alsnog een bezoek plannen en de kleurstalen naar de consument te gaan om het zo te laten beoordelen. Hierin geeft de consument dat we niet wenssen te praten. Het is alleen erg spijtig dat meneer onze oplossing niet wenst aan te horen.

(...)

We willen graag de zaak beoordelen door middel van een servicebezoek te plannen die een staal meeneemt en deze kan vergelijken met de geleverde bank.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer het volgende naar voren gebracht:

'Er kan worden geconstateerd dat ondernemer vasthoudt aan het standpunt en wijze van werken zoals vanaf het begin wordt gedaan. Daarbij geven zij aan altijd in gesprek te willen met klager. Echter ik verwijs u naar de e-mail verslaggeving. Vanaf het begin wordt stelselmatig mij belet om in gesprek te komen met anders dan iemand bij de klantenservice. En die medewerkers doen hun best maar zijn alleen maar personen in een functie waarbij zij info kunnen en vooral mogen doorgeven. Nimmer inhoudelijk of het moet zijn om snel te melden in een e-mail dat we tevreden zijn met de bank terwijl dat door mij nooit is aangegeven.

In eerste instantie wel met manager [filiaal ondernemer] maar die wil geen inhoudelijk gesprek houden en niet ingaan op getoonde foto's. Ook hij verwijst onmiddellijk naar bezoek medewerker met stalen thuis. En verder niets!

Volgende stap dan klantenservice en die willen wel reageren over dat het niet leuk is maar ook niet inhoudelijk. Een formele klacht wordt helemaal niet op gereageerd. En een verzoek om een verantwoordelijke manager hierover te spreken wordt geblokkeerd. Tot op het herhaaldelijk beëindigen van telefoongesprekken toe. Ook een schriftelijke reactie op mijn ingediende klacht en herhaaldelijk verzoek dit te doen is niet gegeven en aangegeven werd door de medewerker klantenservice dat die er ook niet zou komen.

Standpunt is dus vooral roepen dat je wil praten met klant maar dit in werkelijkheid niet doen en alles wel te doen om dit te voorkomen.

Even uitleg zoals ik de procedure over bezoek aan huis met de stalen door medewerker [ondernemer] heb begrepen. De medewerker komt dan met stalen naar de bank in onze woonkamer en vergelijkt die. Als die overeenkomen met de bank dan is daarmee aangetoond, volgens [ondernemer], dat wij

die bank in die kleur hebben gekocht. We kunnen daar helder over zijn die komen overeen. Dus zonde van de inzet en het leidt tot iets wat al bekend is. Dit is niet het geschilpunt! Of ik heb niet begrepen dat er ook een andere uitkomst kan zijn.

Dit toen ook besproken met medewerker (...) die dat met mij eens was en aangaf dat dit bezoek geen zin zou hebben. Na mijn positieve reactie over haar per e-mail heb ik haar nimmer meer aan de lijn gekregen.

De beslissing om naar de winkel te gaan is genomen nadat elke medewerker op de dag van aflevering verwees naar de procedure en verder niets wenste te zeggen. Ik liep daar tegen een muur.

Ander belangrijk moment is dat de chauffeur die de goederen kwam brengen na onze klacht over verschil in kleur nadrukkelijk aangaf dat wij naar de winkel moesten gaan! Ook hij kwam tot de conclusie dat bezoek medewerker met stalen geen zin zou hebben. Dat was wel ook zijn eerste reactie. Alle medewerkers die ik heb gesproken verwijzen onmiddellijk naar deze procedure en zijn kennelijk zo geïnstrueerd.

Laatste detail is dat niemand mij heeft uitgelegd wat nu precies het doel van de actie met de bezoekende medewerker met de stalen is.

Conclusie:

- *[Ondernemer] is niet verder gekomen dan verwijzing naar procedure*
- *Nimmer heeft iemand van [ondernemer] inhoudelijk willen reageren niet mondeling en niet schriftelijk*
- *Eigen medewerkers geven aan dat procedure geen zin heeft en verwijzen naar bezoek winkel*
- *Het punt van presentatie in de winkel waardoor kleur anders zichtbaar is voor klant dan bij daglicht en thuis wordt niet inhoudelijk op gereageerd tijdens gehele discussie. Niet mondeling, niet schriftelijk!*

Verzoek is dan ook in ieder geval een gesprek aan te gaan en over:

- *Inhoudelijk over de kleurverschillen in presentatie en zichtbare beleving door klant in winkel en later thuis. Niet met manager [filiaal ondernemer] maar met een manager die bereid en bevoegd is beslissingen te nemen over klachten als deze*
- *Een formele schriftelijke reactie op mijn klacht*
- *Het echte doel van de procedure uit te leggen en wat de mogelijkheden zijn in uitkomsten hiervan.*

Dit hopelijk voor mij leidende tot de ontbinding van de koop van de bank

Naar mijn mening blijkt ook nu uit de antwoorden van [ondernemer] dat zij niet inhoudelijk wensen te reageren. Consistent zijn ze wel in verwijzen naar een procedure en zeker ook in het niet inhoudelijk willen reageren. Verantwoordelijkheid wordt nu en in het verleden door een persoon/ manager niet genomen, reactie is zonder naam. Kennelijk het wantrouwen naar een klant die volledig met open vizier en openstaand voor elk gesprek sinds aflevering van goederen naar een oplossing wil werken.'

Reactie ondernemer

De ondernemer heeft niet gereageerd op de reactie van de consument.

Overwegingen en beoordeling

1. Met een e-mail van 4 december 2023 aan de ondernemer heeft de consument verzocht om toezending van 'een document waarin weergegeven de formele klachtenprocedure bij [de ondernemer]'.

2. De ondernemer heeft op voornoemde e-mail (ongedateerd) gereageerd met onder meer het volgende:

'Allereerst willen wij onze oprechte excuses aanbieden voor eventuele ongemakken en onduidelijkheden die zijn ontstaan met betrekking tot uw recente bankbestelling.

Na verschillende contactmomenten en een bezoek aan onze winkel begrijpen we nu volledig dat de geleverde bank in overeenstemming is met uw oorspronkelijke bestelling, zowel wat betreft het model als de kleur en stoffering. We zijn verheugd te horen dat de uiteindelijke keuze naar tevredenheid is. (...)

Wij hopen dat u, ondanks de aanvankelijke verwarring, kunt genieten van uw nieuwe bank. Mocht u verdere vragen of opmerkingen hebben, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen. We

waarderen uw zakendoen met ons en hopen u in de toekomst te mogen blijven verwelkomen als een gewaardeerde klant.

Nogmaals onze oprechte excuses en dank voor uw begrip.'

3. De consument heeft hierop gereageerd in een e-mail van 5 december 2023 met daarin onder meer het volgende:

'De teleurstelling over het verschil van beleving van de kleur van de bank is niet helemaal weg en zal ook niet verdwijnen. De presentatie fysiek en door uw verkoper [A] in de showroom in uw filiaal is daar mede debet aan maar zeker ook onze eigen rol. We hadden de bank echt naar het raam moeten slepen. Wijze les voor ons voor de toekomst. En wat u niet benoemt is het niet leveren van de salontafels op de afgesproken datum samen met de bank en stoelen. De tafels hebben we zelf meegenomen uit [filiaal], ondanks de niet echt aangename ontvangst op die zaterdag. Scheelde [de ondernemer] een rit met de vrachtauto en de daaruit voortkomende kosten. Ook is met ons bezoek een nodeloos bezoek van een medewerker voorkomen waar bijna iedere medewerker die ik sprak zich star aan vast hield als oplossing en die dat niet zou zijn geweest.

(...)

Graag zou ik nog een document van uw klachtenprocedure ontvangen per e-mail.'

4. Hierna heeft de consument op 12 december 2023 een volgende e-mail aan de ondernemer verzonden met daarin onder meer het volgende:

'Wat jammer dat er nu geen reactie meer komt van u.

(...)

Waar gaat het hier nu om? Wij kunnen helaas niet leven met de kleur van het door [ondernemer] aan ons geleverde bankstel. Wij vinden de kleur zoals we die ervaren in de winkel bij aankoop zo anders/bruiner en wij voelen ons daardoor op het verkeerde been gezet. Vooral door de presentatie in de winkel met het kunstlicht. Als we de kleur in en bij daglicht hadden gezien bij aankoop hadden we het bankstel zeker niet gekocht. Ook de verkoper heeft ons niet zo geadviseerd en ons erop gewezen dat de kleur in daglicht ernstig zou afwijken. Noch heeft hij geadviseerd de bank naar het raam te brengen om de juiste kleur te zien. In het bijzijn van de verkoper hebben wij foto's gemaakt en ook toen is er niet gewezen op het feit dat de kleur thuis heel anders kan zijn. Er zoals nu blijkt ook is.

Conform de regels van het CBW, waarbij u bent aangesloten volgens uw website, stel ik u hierbij in de gelegenheid een oplossing voor dit probleem te realiseren. (...)'

5. De ondernemer heeft in reactie op voornoemde e-mail in een e-mail aan de consument van 13 december 2023 (15:01 uur) het volgende geschreven:

'Bedankt voor uw toelichting en zeker is er nog een traject te volgen waarin we moeten gaan managen wat de juiste samenstelling is van personen die elkaar naar een hoger niveau kunnen tillen gezien de samenvatting die u geeft en de behoefte van de klanten waarin wij minimaal moeten voorzien is inderdaad luisteren kijken wat we kunnen doen om het op te lossen mochten er problemen of issues zijn op een meest klantvriendelijke manier.

De feedback die u geeft zal zeker hierin meegenomen worden.

Terugkomend op uw vraag wat nu eigenlijk onze klachtenprocedure is en of daar een document voor beschikbaar is kan ik u enkele opties doorgeven op welke wijze u deze kunt melden maar een document daarvoor hebben wij niet, daar is geen vraag naar. De wegen zijn als volgt u heeft een [ondernemer] account en via die weg kunt u klachten melden op uw aankopen.

We zijn telefonisch bereikbaar op (...) om daar uw vragen/meldingen te noteren en eventueel service te verlenen of een connectie kunnen vormen met andere afdelingen zou dat nodig zijn. Rest nog het mailadres waar u nu gebruik van maakt.

Bedankt voor de moeite die u genomen heeft om mij dit bericht te sturen en voor vragen of opmerkingen sta ik nog steeds tot uw beschikking maar mijn reactie kan een langere doorlooptijd hebben gezien mijn drukke agenda en werkzaamheden, mijn excuses hiervoor.'

6. In een e-mail van dezelfde dag (13 december 2023, 17:00 uur) heeft een andere medewerker van de ondernemer aan de consument het volgende geschreven:

'We hebben zojuist gesproken aan de telefoon.

Ik heb de vraag van mijn collega (...) gekregen of u uw klacht over de bank via de mail aan ons kan laten weten.

In afwachting van uw reactie.'

7. De consument heeft hier direct op gereageerd met het volgende:

'In de e-mail die ik eerder naar (...) heb gezonden staat dit reeds vermeld. Zoals ik ook benoemde in ons telefoongesprek zojuist.

Dus graag hoor ik hoe nu verder.'

8. In een e-mail van de ondernemer van 21 december 2023 aan de consument staat het volgende:

'U heeft telefonisch contact gehad met een collega en aan u is gevraagd om aan te geven via mail wat er nu nog niet helemaal duidelijk is en waar u nog vragen over heeft.

Voor zover mij nu bekend staan er geen issues meer die opgepakt moeten worden of die niet duidelijk zijn maar dat kan een aannname zijn mijnerzijds dan zie ik graag uw email tegemoet met wat voor nu nog een actie of reactie betreft.'

9. Hier heeft de consument de volgende dag (22 december 2024) per e-mail op gereageerd met daarin het volgende:

'Fijn dat je toch nog reageert.

Hierbij de tekst gekopieerd uit een eerdere e-mail. Zie ook hieronder.

Dit is het issue wat openstaat!

Waar gaat het hier nu om? Wij kunnen helaas niet leven met de kleur van het door [de ondernemer] aan ons geleverde bankstel. Wij vinden de kleur zoals we die ervaren in de winkel bij aankoop zo anders/bruiner en wij voelen ons daardoor op het verkeerde been gezet. Vooral door de presentatie in de winkel met het kunstlicht. Als we de kleur in en bij daglicht hadden gezien bij aankoop hadden we het bankstel zeker niet gekocht. Ook de verkoper heeft ons niet zo geadviseerd en ons erop gewezen dat de kleur in daglicht ernstig zou afwijken. Noch heeft hij geadviseerd de bank naar het raam te brengen om de juiste kleur te zien. In het bijzijn van de verkoper hebben wij foto's gemaakt en ook toen is er niet gewezen op het feit dat de kleur thuis heel anders kan zijn. Er zoals nu blijkt ook is.

Hoor graag hoe nu verder. Laat dit per ommegaande even weten of toch tenminste dat het nu duidelijk is. En indien niet wat niet duidelijk is.'

10. De (desbetreffende medewerker van) de ondernemer heeft op de hiervoor aangehaalde e-mail van de consument geantwoord met de volgende e-mail (ongedateerd):

'Bedankt wederom voor het bericht. In deze kan ik u helaas niet helpen dit is een aankoop gedaan tussen u en mijn collega's in de toonzaal daar ben ik niet bij geweest en ik heb totaal geen verkoopervaring dat is niet mijn expertise maar ik mag ervanuit gaan dat mijn collega's u zo goed mogelijk en met de beste intenties geholpen hebben maar wat niet weg neemt dat ik het echt heel vervelend vindt dat u niet super blij bent met deze prachtige bank.

Vanaf hier wens ik u en uw naaste hele fijne feestdagen toe dat u deze en vele in goede gezondheid mag beleven.'

11. De consument heeft op voornoemde e-mail gereageerd met een e-mail aan de ondernemer van 25 december 2023. Deze e-mail houdt het volgende in:

'Dank voor je goede wensen en ik hoop dat als je dit leest je kan terugkijken op fijne Kerstdagen met je naasten.

Wel teleurgesteld ben ik met je inhoudelijke reactie als het over de bank gaat. En ik zeg het maar eerlijk hoe ik dit ervaar. Of je schrijft dit in je oprechtheid en lijkt mij dat iemand zijn

verantwoordelijkheid niet neemt als de leidinggevende van de klantenservice of er wordt een spelletje gespeeld met mij als klant. Ik neig nog wel naar het eerste!

Niet voor niets vroeg ik je de klachtenprocedure van [de ondernemer]. En dat heeft een reden. Formeel heb ik een klacht ingediend bij [de ondernemer] en ben ik van mening dat wij ten onrechte een bank hebben gehad met een kleur waarvan wij die op het moment van aankoop niet bewust waren. De oorzaken hiervan is de lichtopstelling in de winkel en de onvolledige informatie door de verkoper. Deze formele klacht heeft als aanvullende eis dat wij een andere bank willen in de juiste kleur zoals we die verwachtten bij aankoop. Dat mag graag bij [de ondernemer] alleen niet meer in [filiaal] omdat we het vertrouwen in de medewerkers daar, met enkele uitzonderingen, hebben verloren. Daarover meer in eerdere e-mail berichten.

Nu we kunnen vaststellen dat er geen klachtenprocedure is, zo is door [de ondernemer] gemeld, Nu heb ik formeel per e-mail de klacht ingediend en is de verwachting dat ik een formeel standpunt over mijn klacht en eis van [de ondernemer] terugontvang. Dit om een volgende stap naar het CBW, waarbij [de ondernemer] is aangesloten, mogelijk te kunnen maken. Immers een van de eisen daar om een procedure te starten is een formele klacht bij de leverancier in dit geval [de ondernemer] ingediend te hebben. En dan heb ik alle respect voor je opmerkingen/uitleg over je positie in je email alleen zijn die niet ter zake dienende, zo is mijn mening. Als ik bel dan kom ik bij de klantenservice als ik schrijf per e-mail ook. Dus is klantenservice mijn aanspreekpunt en verwacht ik dat de e-mail als klacht en eis wordt doorgezet naar een persoon die hierover kan beslissen en een inhoudelijke reactie kan geven. Kijkend naar de eerdere (re)acties van [de ondernemer] denk ik dat we uiteindelijk bij het CBW gaan uitkomen. Al hoop ik dat natuurlijk niet! Ik wil daar ook alles aan doen om te voorkomen echter dan heb ik medewerking of toch tenminste een helder antwoord van [de ondernemer] nodig. Hopende op een spoedige reactie en met vriendelijke groet'

12. De ondernemer heeft op voornoemde e-mail ten slotte het volgende in een e-mail aan de consument geschreven (ongedateerd):

'Dank u voor de belangstelling, ik had fijne feestdagen.

Voor nu heb ik begrepen dat u een gesprek hebt gehad met mijn collega (...) en deze heeft gevraagd aan u om te mailen maar ik begrijp nu dat u een uitsluitel wil en dat kan ik u geven.

Voor mij is het dossier gesloten en als dit niet naar wens is en u wil andere stappen ondernemen bent u daar natuurlijk helemaal vrij in, de instantie die u inschakelt weet hoe deze een procedure moeten starten.

Ik wens u alle goeds toe.'

13. Op grond van de niet weersproken stellingen van de consument komt in deze procedure vast te staan dat:

- de consument een bank gekocht heeft bij de ondernemer;
- de consument bij aflevering meende dat de geleverde bank een verkeerde kleur had;
- de consument daarna bij een bezoek in de showroom geconstateerd heeft dat indien de bank die in de showroom staat (althans een bijbehorende stoel), in het daglicht geplaatst wordt deze de kleur toont van de geleverde bank;
- de consument ter plaatse excuus heeft aangeboden voor de door hem ten onrechte ingenomen stelling dat de geleverde bank een verkeerde kleur had;
- de consument evenwel van mening is gebleven dat de kleur van de geleverde bank te veel afwijkt van de kleur die de bank toont in het kunstlicht in de showroom (hierna: het probleem);
- de consument het probleem tevergeefs bespreekbaar heeft geprobeerd te maken bij de ondernemer;
- de ondernemer in zijn communicatie met de consument niet op het probleem heeft gereageerd waarna de consument deze procedure begonnen is.

14. Ook in deze procedure heeft de ondernemer niet gereageerd op het probleem. De bij verweer geboden (door de ondernemer als zodanig aangeduide) 'oplossing' houdt immers in het vergelijken van de desbetreffende kleurstalen met de geleverde bank. Deze oplossing gaat, zoals de consument terecht heeft aangevoerd, geheel langs het probleem heen omdat de klacht niet is dat de geleverde bank een andere kleur heeft dan zoals op de overgelegde 'Order' vermeldt (zoals aanvankelijk gedacht door de consument), maar dat er sprake is van een afwijkende kleur in de showroom door de daar aanwezige belichting. De ondernemer heeft deze klacht (het probleem) zowel voorafgaand aan als in deze procedure (inderdaad) 'stelselmatig' genegeerd (er is niet eens sprake van een betwisting/ontkenning). Daarmee komt in deze procedure vast te staan dat de geleverde bank inderdaad een andere kleur toont in daglicht dan in de showroom, en dat de consument hier ten

onrechte niet op gewezen is door de ondernemer, voorafgaand aan de koop. Tevens komt daarmee vast te staan dat de geleverde bank niet voldoet aan hetgeen de consument mocht verwachten in de zin van artikel 15 van de CBW-erkend voorwaarden (dit mede gelet op het bepaalde in artikel 7:17 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek). De klacht dient daarom gegrond verklaard te worden en de gevorderde ontbinding dient te worden toegewezen. Daaruit volgt dat de ondernemer het aankoopbedrag van € 1.649,- dient terug te betalen aan de consument. Daarnaast zal de ondernemer het door de consument betaalde klachtengeld aan de consument dienen te vergoeden. De ondernemer is tevens de eigen kosten van deze procedure aan de Stichting verschuldigd.

15. De consument is in geval van ontbinding in beginsel verplicht de bank terug te geven aan de ondernemer. De ondernemer heeft evenwel niet verzocht tot teruggave van de bank aan de ondernemer. De ondernemer krijgt de gelegenheid om binnen twee weken na deze uitspraak te laten weten of hij teruggave van de bank wenst. Als de ondernemer hiervan geen gebruik maakt (of te kennen geeft de bank niet terug te willen hebben), staat de bank na het verstrijken van deze periode ter vrije beschikking van de consument. De ondernemer zal, indien hij teruggave van de bank wenst, de bank binnen vier weken na deze uitspraak bij de consument dienen op te (laten) halen.

16. Het staat de ondernemer overigens vrij om de consument alsnog een aanbod te doen tot een andere oplossing van het probleem. Indien partijen daar overeenstemming over bereiken worden zij verzocht dat aan de Stichting te laten weten, waarna het dossier gesloten kan worden.

17. De bindend adviseur overweegt ten overvloede nog het volgende. Met het voorgaande is tevens een antwoord gegeven op het verzoek van de consument uitspraak te doen over de handelwijze van de ondernemer. Het (rechts)gevolg van het niet reageren op een klacht is immers in beginsel dat de stellingen van de consument in deze klachtenprocedure komen vast te staan (met de bijbehorende gevolgen voor de ondernemer). Van een ondernemer mag in het algemeen inderdaad verwacht worden dat hij op een klacht adequaat reageert (ook als die reactie inhoudt dat de klacht volgens de ondernemer onterecht is en door hem afgewezen wordt), hetgeen volgt uit het bepaalde in artikel 20 van de CBW-erkend voorwaarden. Het is begrijpelijk dat de consument in dit geval het gevoel heeft gekregen dat hij tegen een muur opliep 'van niets willen zeggen of doen'. Dit levert in deze procedure evenwel geen andere gevolgen op dan hiervoor reeds bepaald. De consument heeft niet verzocht te bepalen dat de ondernemer een formele klachtenprocedure moet inrichten. Deze verplichting volgt ook niet uit artikel 20 van de CBW-erkend voorwaarden. Het gaat erom dat er gereageerd wordt; de manier waarop is in beginsel vormvrij.

18. 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;

- de overeenkomst is ontbonden;
- de ondernemer dient het aankoopbedrag van de bank van € 1.649,- terug te betalen aan de consument;
- de ondernemer heeft gedurende twee weken de mogelijkheid om te kennen te geven of hij teruggave van de bank wenst. De ondernemer zal de bank in dat geval binnen vier weken (op kosten van de ondernemer) moeten afhalen bij de consument;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 175,-;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 25 april 2024,