

Lakse klachtafhandeling bank leidt tot gegronde klacht

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.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat zij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 21-05-2022.

Inhoud overeenkomst: de levering van een hoekbank plus hoofdsteun voor een bedrag ad € 1.476,-, met een levertijd van 10-16 weken.

De levering vond plaats op 20-08-2022.

De klacht is op 21-03-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Slijtageplek in bekleding en hoogteverschil tussen de bankdelen.

De consument eist:

Het opnieuw bekleden van de gehele bank zodat de hoogteverschillen en de slijtageplek hiermee worden verholpen. Of ontbinding van de koopovereenkomst. Of een substantiële vergoeding.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Er is geen schriftelijke reactie van de ondernemer in het dossier aangetroffen. Volgens de gemachtigde van de consument is er ook nooit een schriftelijke reactie geweest. In de mails die de consument aan de ondernemer heeft gestuurd lees ik dat de ondernemer op 31 maart 2023 naar de bank is komen kijken en heeft aangegeven dat het hoogteverschil "normaal is" bij hoekbanken. Daarna heeft de consument niets meer van de ondernemer vernomen en ook in deze procedure is er geen reactie van de ondernemer gekomen. Volgens het vragenformulier van de consument zou de ondernemer wel hebben aangeboden de ontstane slijtageplek te melden voor herstel.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft op 13-12-2023 een onderzoek gedaan en samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en op 14-12-2023 gerapporteerd:

- de klacht over de stof is uitgelegd: er is geen sprake van een vlek maar effect van weerschijn dat een producteigen eigenschap is;
- de zitting van het hoekelement en het rugkussen zijn ca. 1 cm lager dan de aansluitende zittingen;
- herstel is ter plekke mogelijk;
- de ondernemer heeft aan de deskundige aangegeven voor herstel van de zitting en het rugkussen zorg te willen dragen;
- geschatte kosten: € 125,= voorrijkosten en 1 uur arbeidsloon.

Na ontvangst van de deskundigenrapportage heeft de consument aangevoerd het niet eens te zijn met de stelling van de deskundige voor wat betreft de eigenschappen van de veloursstof, dat hij bekend was met veloursstof maar nog nooit heeft meegemaakt dat een veloursstof als deze zodanig veel "vlekken" vertoont. Dat als de consument hierover voorafgaand was geïnformeerd hij voor een andere stof had gekozen.

Tevens wordt aangegeven dat de consument er geen vertrouwen in heeft dat de ondernemer haar verplichtingen tot herstel op korte termijn deugdelijk na zal komen en dat de voorkeur van de consument uitgaat naar een financiële tegemoetkoming van € 500,=.

Overwegingen en beoordeling

De consument geeft aan dat er vlekken op de bank zijn en dat er sprake van een hoogteverschil is. De deskundige heeft aangegeven dat het geen vlekken zijn maar effect van weerschijn in de stof.

Met betrekking tot het hoogteverschil geeft de deskundige aan dat het niet conform het showroommodel is. Over een slijtageplek wordt niets meer gemeld.

De non-conformiteit m.b.t. het hoogteverschil en de “vlekken” heeft zich zeven maanden na levering geopenbaard. Daarmee wordt op grond van artikel 7:18a lid 2 BW vermoed dat de afgeleverde bank niet aan de overeenkomst heeft beantwoord. De verkoper heeft niets anders aangetoond en uit het deskundigenrapport blijkt ook niet dat er een externe oorzaak is voor het hoogteverschil welke aan de consument gelegen zou kunnen zijn.

Daarbij heeft de consument de bank in de toonzaal gezien en mocht daarbij verwachten dat de geleverde bank conform het showmodel was. De deskundige heeft aangegeven dat bij de bank in de showroom ook een hoogteverschil zichtbaar was, maar minder dan bij de geleverde bank. De bank voldoet daarmee niet aan het showmodel.

De consument heeft bij non-conformiteit op grond van art. 7:21 BW recht op herstel of vervanging. Herstel is volgens de deskundige mogelijk. De bindend adviseur is van mening dat herstel ook daadwerkelijk van de ondernemer gevegd kan worden.

De consument heeft er geen vertrouwen in dat het herstel deugdelijk binnen een redelijke termijn zal plaatsvinden, omdat de ondernemer niet heeft gereageerd op de e-mails van de consument en zijn gemachtigde. De ondernemer dient ondanks de bedenkingen van de consument nog wel in de gelegenheid gesteld te worden e.e.a. binnen een redelijke termijn te herstellen. Indien het herstel niet plaatsvindt binnen de gestelde termijn heeft de consument op basis van art. 7:22 BW het recht de overeenkomst te laten ontbinden, dan wel recht op een prijsvermindering. Voor ontbinding moet de afwijking van het gekochte dermate groot zijn, dat de ontbinding gerechtvaardigd is. De bindend adviseur is van mening dat daar in casu geen sprake van is.

De consument heeft op basis van het eerdere handelen van de ondernemer er geen vertrouwen in dat de ondernemer het herstel binnen een afgesproken redelijke termijn zal doen plaatsvinden. Indien het herstel inderdaad niet binnen de nog overeen te komen redelijke termijn zal plaatsvinden, acht de bindend adviseur een prijsvermindering zoals verzocht alleszins redelijk.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht voor wat het hoogteverschil betreft gegrond is. De klacht betreffende de vlekken acht de bindend adviseur ongegrond. Hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: herstel van het hoogteverschil in het zit- en rugkussen van het hoekelement. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder een reële hersteltermijn. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijn. Wordt het herstel niet of niet binnen de afgesproken termijn uitgevoerd, dan heeft de consument ter vervanging recht op een prijsvermindering. Dit bedrag wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 500,=, te betalen binnen 4 weken na het niet nakomen van de herstelafpraak.
- Gezien het feit dat de ondernemer zich in het geheel niet meer heeft gemeld, wordt hieraan toegevoegd dat, mocht de ondernemer – zonder dat er sprake is van overmacht - al niet binnen 2 weken na heden in overleg treden met de consument voor het maken van afspraken voor de uitvoering van de genoemde werkzaamheden, waaronder een reële hersteltermijn, dit zal worden beschouwd als het niet uitvoeren van het herstel binnen de gestelde termijn. De ondernemer zal in dat geval al de hierboven en hierna vermelde bedragen verschuldigd zijn.
- Nu de klacht deels gegrond en deels ongegrond is verklaard acht de bindend adviseur het redelijk dat de ondernemer bovendien een deel van de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,= vergoed en wel een bedrag ad € 175,=, te betalen binnen twee weken na heden aan 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 6 mei 2024,