

Plooivorming leren bank normaal en binnen norm, geen verkeerde leersoort 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.

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 hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 9 juli 2023.

Inhoud overeenkomst (voor zover van belang): Koop fauteuil (ledersoort [leersoort A], prijs € 3.785,-) en bank (ledersoort [leersoort B], prijs € 3.745,-) + poot zwart beugel (€ 195,-). Totaal € 7.725,- minus € 725,- korting = 7.000,-. Onderhavig geschil heeft betrekking op de bank.

De levering vond plaats op 16 oktober 2023.

De klacht (althans onderdeel 1, zie hieronder) is op dezelfde dag (16 oktober 2023) voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument, zoals weergegeven op het vragenformulier, als volgt:

'1. Cliënt heeft een leerstaal vooraf het sluiten van de overeenkomst gezien in een boek, hierop heeft hij het leer uitgezocht bij het type bank. Bij levering blijkt dat cliënt niet het juiste leer geleverd heeft gekregen. Type bank is wel goed geleverd.

2. De bank is na drie weken al aanzienlijk gaan plooiën. Dit was bij het sluiten van de overeenkomst niet bekend gemaakt aan cliënt. Pas bij aflevering stond op de afleverbon dat de bank kon plooiën. Als cliënt dit van tevoren wist, had hij dit niet aangeschaft. Wederpartij stelt dat de plooiën binnen de 'plooi marges' valt.'

De consument eist:

'Cliënt wenst de bank in het goede type leer geleverd te zien. Daarnaast wenst cliënt dat de bank niet binnen een aanzienlijk korte tijd gaat plooiën. Als blijkt dat dit een eigenschap is van het gekozen leer, dan wenst cliënt een ander soort type leer wat niet binnen deze tijd al aanzienlijk plooit.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer houdt in dat de bank geleverd is conform de verkooporder.

Deskundigenrapportage

De door de Stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

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

Inherent aan gebruik en producteigenschappen.

De bank is uitgevoerd in gepatineerd semi-aniline leder. Het meegeleverde staaltje komt van een ander huiddeel, maar is qua kleur en kwaliteit identiek. Plooivorming is, zeker gezien de grote vlakken, minimaal. Plooivorming valt binnen de norm. De rugkussens zijn voorzien van 3 "kamers" met losse vulling. Deze moeten regelmatig opgeschud worden om het klonteren van dit type vulling en daarmee overmatige plooivorming tegen te gaan. De gelijktijdig geleverde fauteuil is in een donkere kleur, zelfde kwaliteit semi-aniline leder, uitgevoerd. Mist de "gewolkte" gepatineerde afwerking, waardoor deze een andere uitstraling heeft dan de bank.'

De ernst van de klachten is door de deskundige als 'onopvallend' gekwalificeerd. Herstel is volgens de deskundige niet mogelijk omdat de uitstraling inherent is aan de producteigenschappen. De deskundige heeft enkele foto's bij zijn rapport gevoegd met de opmerking 'plooivorming valt binnen de norm'.

Reactie consument op deskundigenrapport

De consument heeft gereageerd op het deskundigenrapport en daarbij het volgende naar voren gebracht:

'Leerkwaliteit

In het deskundigenrapport wordt aangegeven dat het meegeleverde staal, qua kleur en kwaliteit, identiek zou zijn aan het leer van de geleverde bank. Echter, uit onze foto's blijkt duidelijk dat dit niet het geval is. De structuur van het leer op de bank is glad, terwijl het gekozen staal een geprofileerde textuur heeft. Dit verschil in structuur is visueel en tastbaar waarneembaar, hetgeen niet overeenkomt met de verwachtingen die op basis van het staal zijn gewekt. Dit is door ons destijds op de dag van aflevering kenbaar gemaakt.

Verder wordt in het rapport vermeld dat de meegeleverde stoel dezelfde kwaliteit semi-anilineleer heeft als de bank, maar dat de 'gewolkte gepatineerde afwerking' ontbreekt, wat resulteert in een andere uitstraling. Dit bevestigt onze constatering dat er sprake is van inconsistentie in het uiterlijk van de meubelen, wat afbreuk doet aan de eenheid van het interieur. Bij het vaststellen van de keuze leer hebben wij bewust aan de hand van de door [ondernemer] gehanteerde staal de keuze gemaakt. Als klant zijn wij afgegaan op de informatie die ons destijds is voorgelegd. De foto's door ons geleverd geven een duidelijk beeld dat de staal qua afwerking anders is dan de geleverde kwaliteit leer.

Ploovorming

Het rapport stelt dat de ploovorming binnen de norm valt. Wij willen hierbij opmerken dat de foto waarop dit oordeel is gebaseerd, genomen is nadat de bank gladgestreken was. Foto's die wij hebben gemaakt op de dag van levering en de daaropvolgende dagen tonen echter aanzienlijke ploovorming. Bovendien is ons bij aankoop niet medegedeeld dat de bank ploovorming zou kunnen vertonen, en dit is ook niet aangegeven op het aankoopformulier. Dit is een belangrijk detail dat de verwachtingen ten aanzien van het product heeft beïnvloed. Ook dit is door ons kenbaar gemaakt op de dag van aflevering.

Kussenkwaliteit

Ten aanzien van de kussens, die naar verluidt voorzien zijn van een drie-kamer-vulling en regelmatig opgeschud dienen te worden om klontering en ploovorming te voorkomen, willen wij benadrukken dat wij bij de aankoop hebben aangegeven dat wij extra harde kussens wensten. De informatie zoals nu voorzien is dan voor ons nieuw. Ook hier is een melding over vastgelegd in de inkoopnota. De geleverde kussens lijken nu niet aan deze specificaties te voldoen, wat bijdraagt aan de genoemde problemen met ploovorming. De foto gemaakt door de deskundige is nadat het leer gladgestreken is. De foto's nu door ons bijgeleverd geeft de situatie aan nadat erop is gezeten. Dit voldoet niet aan de verwachtingen destijds gewekt en beschreven op de inkoopnota. Nogmaals met klem wil ik erop wijzen dat dit ook niet is aangekruist op de inkoopnota.

Conclusie en Verzoek

Gezien bovenstaande punten verzoeken wij om heroverweging van het deskundigenrapport waarbij rekening wordt gehouden met de door ons verstrekte informatie en visueel bewijs. Wij streven naar een oplossing die recht doet aan onze oorspronkelijke verwachtingen en de gedane investeringen. De bijgeleverde foto's spreken boekdelen en zijn niet meegenomen in het rapport.'

Reactie ondernemer op het deskundigenrapport

De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport (alsmede in reactie op de consument) nog het volgende naar voren gebracht:

'[De ondernemer] twijfelt niet aan de deskundigheid van [de deskundige] en kan zich volledig vinden in de bevindingen inzake dossier (...). Het is spijtig te lezen dat de consument daar anders over denkt en herziening wenst. [De ondernemer] gaat er vooralsnog vanuit dat een herziening niet nodig is.'

Overwegingen en beoordeling

1. Het eerste klachtonderdeel houdt in dat de bank niet is uitgevoerd in de juiste leersoort. De deskundige heeft hieromtrent geoordeeld dat het meegeleverde staaltje van een ander huiddeel komt maar qua kleur en kwaliteit identiek is. De consument is het niet eens met de deskundige en heeft daartoe aangevoerd dat het verschil in structuur tussen de staal en het leer van de bank visueel en tastbaar waarneembaar is, hetgeen niet overeenstemt met de verwachtingen die op basis van de staal zijn gewekt. De bindend adviseur overweegt hieromtrent dat aan het standpunt van de consument als partij omtrent de feitelijke situatie minder gewicht toegekend moet worden dan aan het oordeel van de (onafhankelijk) deskundige. De consument heeft geen oordeel van een eigen deskundige ingebracht (conform artikel 12 van het reglement) en de bindend adviseur ziet geen aanleiding af te wijken van het oordeel van de deskundige in deze. De consument heeft voorts in zijn reactie op het deskundigenbericht wat betreft de leersoort nog naar voren gebracht dat het deskundigenbericht bevestigt dat er sprake is van inconsistentie in het uiterlijk van de meubelen (bank en fauteuil), wat

afbreuk doet aan de eenheid van het interieur. Het laatste is evenwel niet door de deskundige vastgesteld en was overigens geen onderdeel van de oorspronkelijke klacht. Uit de stukken blijkt bovendien dat voor de fauteuil niet alleen voor een andere kleur gekozen is, maar ook voor een ander type leer.

2. Ook wat betreft het tweede klachtonderdeel (de plooivorming) volgt de bindend adviseur het oordeel van de deskundige dat de plooivorming feitelijk binnen de norm valt. De consument heeft evenwel ook aangevoerd dat plooivorming in het geheel niet verwacht behoefde te worden omdat dit bij het sluiten van de overeenkomst niet aan de consument bekend gemaakt is en dat pas bij aflevering op de afleverbon stond dat de bank kon plooiën. De bindend adviseur overweegt hieromtrent het volgende. Bij de door de consument overlegde stukken bevindt zich een document met als naam 'Koopovereenkomst en factuur'. Op de tweede pagina van de koopovereenkomst staat onder meer de volgende tekst na een leeg vierkant hokje:

' U heeft gekozen voor een zitmeubel in leer. Bij lederen zitmeubelen is plooivorming onvermijdelijk. Dit is een kenmerk van dit natuurproduct.'

Het desbetreffende vierkante hokje is niet aangevinkt. De consument heeft, zo begrijpt de bindend adviseur, hieromtrent in zijn reactie op het deskundigenrapport gesteld dat het feit dat de bank zou kunnen plooiën *'niet (is) aangegeven op het aankoopformulier'* en, *'Dit voldoet niet aan de verwachtingen destijds gewekt en beschreven op de inkoopnota. Nogmaals met klem wil ik erop wijzen dat dit ook niet is aangekruist op de inkoopnota.'*

De hiervoor van het 'aankoopformulier' geciteerde tekst wordt echter onmiddellijk gevolgd door de volgende tekst:

'Verder dient u rekening te houden met de volgende leer-eigenschappen:

- Het leer is UV, vocht en vet gevoelig*
- Het leer krijgt een geleefd karakter*
- Het leer kan littekens en kleurnuances bevatten*
- Het leer kan krasgevoelig zijn*
- Het leer is gevoelig voor het afgeven van jeans*
- Lederen meubel gaat in de loop der jaren inzitten.*

Genoemde eigenschappen zijn product-gerelateerd.

Reinig uw meubel wekelijks met water en Unifers-cleaner, ter voorkoming van schade aan uw leder.'

De vierkante hokjes in het laatste aangehaalde citaat zijn met uitzondering van het derde hokje (bij 'Het leer kan littekens en kleurnuances bevatten') wel (handmatig) aangevinkt. De bindend adviseur is van oordeel dat gelet op het geheel van de geciteerde tekst (met name gezien het woord 'verder'), voor de consument duidelijk moest zijn dat het om een lederen zitmeubel ging waar ook de eerste aangehaalde zin als geheel op van toepassing was en dat het daaraan voorafgaande hokje ten onrechte niet is aangevinkt. De consument moest bij de verkoop uit de desbetreffende tekst van het verkoopformulier dus reeds begrijpen dat plooivorming onvermijdelijk was. Dit te meer omdat het formulier geen keuzemogelijkheid biedt tussen lederen meubels met of zonder plooivorming; uit de tekst volgt dat bij alle lederen zitmeubels plooivorming onvermijdelijk is.

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

Beslissing

De klacht is ongegrond;

- de eis van de consument wordt afgewezen;

- de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl



- 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 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 juni 2024,