

Ontbinding toegekend na herhaalde afwijzing van gegrond gebleken lederklacht

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. Op 17 april 2024 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 18 april 2024 een rapport is opgemaakt (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

De overeenkomst van 29 december 2022 betreft - samengevat - (onder meer) de koop en levering van een tweetal bankstellen tegen een door de consument te betalen bedrag van € 7.660,00. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats op 24 maart 2023. De klacht is op 26 maart 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De consument, althans zijn gemachtigde, heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“(...)

Klacht van cliënt ziet op de twee geleverde lederen bankstellen. Helaas vertoonden de bankstellen (...) op 26 maart 2023 de eerste gebreken. Zo zijn er (.) beschadigingen en kale en vale plekken op de kussens en zit- en leungedeeltes ontstaan.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij, althans zijn gemachtigde, in het inleidende (vragen)formulier als volgt geantwoord:

“Primair vordert cliënt de ontbinding van de koopovereenkomst en subsidiair kosteloos herstel van de openstaande gebreken. Ten aanzien van het herstel benadruk ik namens cliënt dat de door de tegenpartij voorgestelde herstelwijze om enkel de zitgedeeltes met kleurverschil te vervangen (op kosten van cliënt) niet afdoende is. Cliënt verwacht in het geval van herstel dat er geen sprake is van kleurverschil en dat dit voor rekening van de tegenpartij komt.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“De vlekken in de bank zijn ontstaan door invloed van buitenaf.

Door overmatig gebruik van het onderhoud, klant heeft de bank niet behandeld zoals deze door ons bij verkoop en op de verpakking van het onderhoud is geadviseerd. Dit is vastgesteld door de monteur van [externe servicemonteur].

Klant meldt op 26 maart dat er beschadigingen zijn in het leer, wij hebben foto's ontvangen, hier was sprake van levenstekens. Op de foto's zijn geen vlekken zichtbaar, klant doet hier ook geen melding over (zie bijlage 1 en 2).”

Deskundigenrapportage

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

“(...)

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

Door vertegenwoordiger ondernemer werden de banken uitvoerig geïnspecteerd. Tevens werd gecontroleerd welke hoeveelheid onderhoudsmiddel in het afgelopen jaar verbruikt is.

Geconcludeerd kon worden:

Oorzaak klachten met betrekking tot het ontstaan van de witte vlekken op de zitvlakken van de banken kunnen niet teruggevoerd worden op het onderhoudsproduct. Consument werd verweten veel

te veel onderhoudsmiddel op het leder te hebben aangebracht. Gezien de hoeveelheid die consument nu nog in bezit heeft, bleek dat het onderhoudsmiddel met de juiste hoeveelheid is aangebracht. Er kon niet anders vastgesteld worden dan dat het ontstaan van de vlekken niet aan onjuist uitgevoerd onderhoud te wijten is. Wat de oorzaak is kon ter plaatse niet vastgesteld worden, daarvoor is nader onderzoek nodig.

Nadat dit geconstateerd was bood ondernemer excuses aan voor het onjuiste en onprofessionele optreden, zowel voor wat betreft ondernemer zelf als [externe servicedienst].

Hierop vroeg ondernemer om 1 zithoes mee te mogen nemen voor nader onderzoek, uit te voeren door lederleverancier. Dit onderzoek zou maximaal 6 weken tijd in beslag nemen. Vervolgens gaf ondernemer aan om het leder van de banken kosteloos te vervangen, dan wel consument geheel nieuwe keuze te laten maken met volledige verrekening.

Consument aanvaardde excuses, maar eiste volledige ontbinding van de koopovereenkomst van beide 2½-zitsbanken.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

ernstig (...)

Eventuele toelichting: nader onderzoek moet duidelijkheid geven wat de feitelijke oorzaak is.

5. Herstel/vervangning

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? Indien alleen de hoezen van de zittingen vervangen worden zal er altijd kleuren structuur verschil zijn ten opzichte van de overige delen van de banken.

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?
Volledige vervanging*

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? € 7.800,00 inclusief [service/verzekerings]-pakketten, zijnde de aanschafprijs. (...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat de twee door hem aangeschafte bankstellen niet de eigenschappen bezitten, die hij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten, aangezien er binnen enkele dagen na levering onder meer al sprake was van kale en vale plekken, terwijl deze niet door gebruik/een oorzaak van buitenaf is/zijn ontstaan. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de consument de koopovereenkomst ten aanzien van de twee bankstellen wenst te ontbinden (als bedoeld in artikel 7:22 lid 1 onder a van het Burgerlijk Wetboek (BW)). De vraag die in de eerste plaats dus moet worden beantwoord, is of de bankstellen voldoen aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

Juridisch kader

2. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden. Het tweede lid bepaalt onder meer dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

3. Bij een consumentenkoop wordt ter bescherming van de consument vermoed dat de zaak bij levering al niet aan de overeenkomst beantwoordt, indien het gebrek zich binnen één jaar na levering openbaart, tenzij de verkoper anders aantoont of de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich

daartegen verzet (artikel 7:18a lid 2 BW). Deze bepaling brengt mee dat de koper (de consument) zal moeten stellen en zo nodig bewijzen dat de zaak afwijkt van wat is overeengekomen en dat deze afwijking zich binnen één jaar na aflevering heeft geopenbaard. Het is vervolgens aan de verkoper (de ondernemer) om dit wettelijke bewijsvermoeden te weerleggen. Dit betekent concreet dat de verkoper (de ondernemer) niet kan volstaan met het ontzenuwen van het vermoeden van artikel 7:18a lid 2 BW. Artikel 7:18a lid 2 BW heeft namelijk een verdergaande strekking, in die zin dat de bepaling - ter nadere bescherming van de consument - de bewijslast bij de verkoper (de ondernemer) legt. Het is vereist dat de verkoper (de ondernemer) stelt en zo nodig bewijst dat de zaak bij aflevering wél aan de overeenkomst heeft beantwoord. Het gaat om zogeheten tegendeelbewijs.

Het deskundigenrapport als uitgangspunt bij de verdere beoordeling

4. De deskundige is op 17 april 2024 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (zie artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de (verdere) beoordeling. Dit geldt temeer, omdat de ondernemer - hoewel zij daartoe in de gelegenheid is gesteld - niet heeft gereageerd op de inhoud van het deskundigenrapport en de bevindingen van de deskundige dus niet heeft weersproken.

Non-conformiteit

5. Het gaat in dit geval om (onder meer) de aankoop van twee nieuwe bankstellen voor een (totaal)bedrag van € 7.660,00. Dat is een bedrag waarvoor de consument een kwalitatief goed product mag verwachten. Daarvan is naar het oordeel van de bindend adviseur geen sprake indien vrijwel direct na levering sprake is van - zoals ook door de deskundige is vastgesteld - witte vlekken op de zitvlakken van de banken. De consument mocht ervan uitgaan dat de bankstellen dit gebrek niet kenden. Op grond van artikel 7:18a lid 2 BW wordt vermoed dat de bankstellen bij aflevering niet aan de overeenkomst hebben beantwoord, behoudens door de ondernemer te leveren tegenbewijs in de zin van tegendeelbewijs. Uit wat hiervoor al is overwogen, volgt dat de ondernemer dient te bewijzen dat de betreffende vlekken hun oorzaak niet vinden in het materiaal zelf. Meer concreet dient de ondernemer te bewijzen dat de vlekken het gevolg zijn van een externe oorzaak en niet van de (slechte) kwaliteit van het materiaal. De ondernemer is daarin niet geslaagd.

6. De ondernemer heeft niet bewezen dat de vlekken niet hun oorzaak hebben in het leer van de bankstellen zelf. De enkele stelling van de ondernemer dat de vlekken zijn ontstaan door een invloed van buitenaf is niet, althans onvoldoende, onderbouwd. De bindend adviseur wijst in dit verband ook op het feit dat de deskundige heeft geoordeeld dat het ontstaan van de vlekken niet aan door de consument onjuist uitgevoerd onderhoud te wijten is, zoals de ondernemer in eerste instantie heeft aangevoerd. Daarnaast heeft de deskundige geoordeeld dat (ter plaatse) niet vastgesteld kon worden wat dan wel de oorzaak van de vlekken is. Die onduidelijkheid komt, gelet op het bepaalde in artikel 7:18a lid 2 BW, voor rekening en risico van de ondernemer.

7. Op basis van de - door de ondernemer niet weersproken - bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dat de geleverde bankstellen niet de eigenschappen bezitten, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform zijn. Uit de inhoud van het deskundigenrapport maakt de bindend adviseur bovendien op dat de ondernemer (uiteindelijk) feitelijk ook heeft erkend dat de bankstellen non-conform zijn (zie het deskundigenrapport onder punt 3).

Ontbinding?

8. De bindend adviseur is van oordeel dat de overeenkomst, wat betreft de twee bankstellen, dient te worden ontbonden en dat de consument geen genoeg (meer) hoeft te nemen met herstel/vervanging. Artikel 7:22 lid 1 BW bepaalt dat, indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper bij een consumentenkoop de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Op grond van artikel 7:22 lid 2 BW ontstaat deze bevoegdheid pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geveerd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting tot aflevering van het ontbrekende, of herstel of vervanging van het geleverde (artikel 7:21 lid 1 BW). Op grond van artikel

7:21 lid 3 BW is de verkoper verplicht om binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.

9. Uit de door de consument overgelegde correspondentie blijkt dat de ondernemer al geruime tijd op de hoogte is van de problemen met de bankstellen en dat de ondernemer voldoende gelegenheid heeft gehad om tot herstel of vervanging over te gaan. Dit heeft de ondernemer steeds geweigerd, zich daarbij op het standpunt stellende dat de vlekken zijn ontstaan door een invloed van buitenaf (beweerdelijk door de consument onjuist uitgevoerd onderhoud). Op basis daarvan stelt de bindend adviseur vast de ondernemer haar verplichting als verkoper tot herstel/vervanging niet op een goede manier, niet binnen een redelijke termijn en niet zonder ernstige overlast voor de consument heeft uitgevoerd (in strijd met het bepaalde in artikel 7:21 lid 3 BW). Door de ondernemer is bovendien niet aangevoerd, laat staan onderbouwd, dat de hiervoor vastgestelde afwijkingen van het overeengekomene de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

Gevolgen ontbinding

10. De rechtsgevolgen van ontbinding van een overeenkomst zijn onder meer geregeld in de artikelen 6:271 en 6:272 BW. Door de ontbinding ontstaan voor partijen verbintenissen tot ongedaanmaking van reeds ontvangen prestaties. Voor de ondernemer betekent dit dat zij de koopsom aan de consument dient terug te betalen (een (totaal)bedrag van € 7.660,00). Daartegenover staat dat de consument verplicht is tot teruggave van de bankstellen. De ondernemer kan de bankstellen ophalen bij de consument. Hiertoe dient een afspraak te worden gemaakt.

11. De bindend adviseur zal bepalen dat de ondernemer de bankstellen binnen 4 weken na dit bindend advies op dient te halen, onder gelijktijdige terugbetaling van voormelde koopsom.

Conclusie

12. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

13. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De koopovereenkomst tussen partijen wat betreft de twee bankstellen wordt ontbonden;
- De ondernemer haalt binnen 4 weken na dit bindend advies de bankstellen op, onder gelijktijdige terugbetaling van de door de consument betaalde koopsom van € 7.660,00. Partijen maken een afspraak over het ophalen van de bankstellen door de ondernemer. De consument dient hieraan zijn medewerking te verlenen;
- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies aan de consument te betalen een bedrag van € 250,00 wegens de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 juli 2024,