

Iets ongelijke hoeken van rugkussens geen reden voor ontbinding koop

### **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. De door de stichting ingeschakelde deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), heeft op 4 maart 2024 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De ondernemer heeft het onderzoek bijgewoond via een videobelverbinding. De bevindingen van de deskundige zijn neergelegd in een schriftelijk rapport van 6 maart 2024 (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**

Partijen hebben op 10 mei 2023 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de consument voor een bedrag van € 4.449, -- inclusief BTW een bankstel van de ondernemer gekocht heeft. Het bankstel is op 25 augustus 2023 geleverd. Op 28 augustus 2023 heeft de consument haar klacht over het bankstel voorgelegd aan de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het bankstel volledig voldaan.

### **Standpunt consument**

De consument heeft haar klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

*”- de stof aan de bovenkant van de armleuning steekt over de vulling van de leuning  
- de punten van de bovenkant van de rugleuning zijn niet gelijk en sluiten niet aan op de vulling.  
- de naad aan de bovenkant van de hoek (waar de twee onderdelen van de banken samen komen) bolt op.”*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

*”opnieuw stofferen van de kussens of indien dat niet mogelijk is de bank retour”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

*”Onze producten worden voor een groot deel met de hand vervaardigd, hierdoor zijn er enkele tot minimale verschillen/afwijkingen mogelijk. Dit betreft handwerk en product/ materiaalgeboden eigenschappen. Ploovorming bij onze producten is onvermijdelijk en dit staat ook vermeld op de orderbevestiging, voordat de klant deze tekent.”*

### **Deskundigenrapportage**

De deskundige heeft de klacht van de consument als gering gekwalificeerd. Verder heeft de deskundige, voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

#### **”3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)**

*Zoals door ondernemer aangegeven wordt dit type bank deels met de hand gestoffeerd. De stof wordt verwerkt tot hoezen waarna deze handmatig om de kussens worden gezet. Dit proces vereist een hoge nauwkeurigheid om de hoezen perfect om de kussens te laten aansluiten. Nochtans dient rekening te worden gehouden met enige marge.*

*Consument is van mening dat – met name bij de hoeken van de rugkussens – de hoezen niet mooi aansluiten. Bij een aantal hoeken is de stof niet volkomen strak/ sluit de stof niet perfect aan. Ondernemer stelt dat dit bij dit model (Fiji) niet anders kan en enige ruimte bij de hoeken niet te voorkomen is. Gezien de aanschafprijs van € 4.449,00 is consument van mening dat de hoezen perfect dienen aan te sluiten, zonder “rommelige” hoeken.*

*Ter plaatse de bank uitvoerig geïnspecteerd. Geconstateerd kon worden dat de bankelementen perfect gestoffeerd zijn, echter dat de hoeken van de rugkussens aan de bovenzijde niet 100% perfect aansluiten. Dit is een normaal productgebonden eigenschap en bij deze bankelementen is het niet perfect aansluiten zichtbaar, maar niet bovenmatig.*

*Consument heeft bij aankoop/bestellen alleen de stof bekeken, de bankelementen waren niet aanwezig in de winkel te [vestigingsplaats ondernemer]. Consument heeft dit detail van stoffering niet kunnen bekijken, het model is op basis van een foto besteld. Om te beoordelen of de stoffering significant anders is dan zoals nu bij consument thuis staat, de volgende dag bij ondernemer te [ander filiaal ondernemer] geweest waar model wel aanwezig is. Geconcludeerd kon worden dat de stoffering van de bank vrijwel gelijk is aan hetgeen bij consument geleverd is. Ook daar sluiten de hoezen niet perfect aan op de hoeken van de rugkussens (zie foto's).*

*Conclusie: geleverde bankelementen zijn in overeenstemming met hetgeen getoond in showroom ondernemer. Wel dient te worden opgemerkt dat gezien de betaalde prijs het niet vreemd is dat consument teleurgesteld is met*

*de geleverde kwaliteit. Technisch gezien is de geleverde kwaliteit-/prijs matig voor wat betreft de rugstoffering, maar geen reden de bank technisch af te keuren."*

## **Overwegingen en beoordeling**

### *Juridisch kader*

Partijen hebben een overeenkomst gesloten, op grond waarvan de ondernemer tegen betaling van een koopprijs van € 4.449,- inclusief BTW een bankstel heeft geleverd.

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft het bankstel namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden geveerd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

### *Non-conformiteit*

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of het bankstel de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport aangevoerd dat zij het niet eens is met het oordeel van de deskundige, omdat de deskundige zijn oordeel baseert op onjuiste informatie. In dit verband voert de consument aan dat de deskundige ten onrechte heeft aangenomen dat foto 2 uit het deskundigenrapport genomen is in haar woning, en dat het door de deskundige bekeken showroommodel slechts twee rugkussens heeft in plaats van de vijf rugkussens van de door haar gekochte bank. De consument stelt verder dat het deskundigenrapport informatie bevat die niet eerder met haar is gedeeld, namelijk het standpunt van de ondernemer dat 'enige ruimte bij de hoeken' niet te voorkomen is bij dit model bankstel. De consument vindt dat de deskundige om de bovengenoemde redenen een nieuw rapport moet uitbrengen op basis van de juiste informatie.

In de door de consument aangevoerde omstandigheden ziet de bindend adviseur geen aanleiding om een nieuw deskundigenrapport uit te laten brengen. De deskundige geeft in zijn rapport een korte weergave van de stellingen die de ondernemer ten tijde van het onderzoek van het bankstel heeft ingenomen. Dat de ondernemer dit standpunt niet eerder met de consument zou hebben gedeeld, doet aan het oordeel van de deskundige niets af. Dat oordeel berust namelijk op aan hem uit eigen deskundige waarneming bekende feiten, en is gebaseerd op zijn bijzondere (vak)kennis.

Juist is dat foto 2 uit het deskundigenrapport niet genomen is in de woning van de consument, maar in de showroom van de ondernemer in [filiaal ondernemer]. De deskundige heeft dat ook erkend. Gelet op het feit dat het rapport meerdere foto's bevat, maakt deze omstandigheid de motivering en conclusies van het rapport niet minder begrijpelijk of inzichtelijk. Hetzelfde geldt voor het feit dat het door de deskundige bekeken showroommodel twee in plaats van vijf rugkussens heeft. De koop heeft in dit geval namelijk niet plaatsgevonden aan de hand van het tonen van een model. De consument heeft bovendien niet onderbouwd dat het aantal rugkussens van invloed is op de stoffeerwijze van de

verschillende bankelementen. Hier komt nog bij dat de consument geen andersluidend rapport heeft overgelegd (vergelijk artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Naar het oordeel van de bindend adviseur is niet vast komen te staan dat sprake is van een gebrekkig (non-conform) bankstel. Uit het deskundigenrapport volgt dat het type bankstel dat de consument gekocht heeft deels met de hand wordt gestoffeerd, en dat wat betreft de aansluiting van de hoezen om de kussens rekening moet worden gehouden met enige marge. De deskundige concludeert dat de bankelementen perfect gestoffeerd zijn, maar dat de hoeken van de rugkussens aan de bovenzijde niet perfect aansluiten. Volgens de deskundige levert dat in dit geval geen gebrek op, omdat het gaat om een normale, productgebonden eigenschap en de afwijking niet groter is dan de marge die toegestaan kan worden bij een handwerkproduct als deze. Het enkele feit dat de consument – gelet op de betaalde prijs – teleurgesteld is in de geleverde kwaliteit maakt dit oordeel niet anders.

De consument heeft in haar reactie op het deskundigenrapport nog geschreven dat zij het bankstel niet zou hebben gekocht als de ondernemer haar voor aankoop had geïnformeerd over het feit dat het door haar gestelde gebrek een productgebonden eigenschap betreft. Voor zover de consument bedoeld heeft te stellen dat de ondernemer haar beter had moeten inlichten of gedwaald heeft bij het sluiten van de koopovereenkomst, overweegt de bindend adviseur als volgt. Ingeval van koop in een verkoopruimte, zoals hier het geval is, houdt de inlichtingenplicht van de ondernemer in dat hij op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie verstrekt over – onder andere – de voornaamste kenmerken van de zaak, tenzij deze informatie al duidelijk uit de context blijkt. Naar het oordeel van de bindend adviseur omvat de informatieplicht in dit geval niet informatie over het aansluiten van de hoeken van de rugkussens van het bankstel, omdat de deskundige heeft vastgesteld dat het gaat om een normale, productgebonden eigenschap. De consument stoort zich duidelijk aan de niet op elkaar aansluitende rugkussens, en wilde kennelijk een bank hebben waarvan de rugkussens perfect op elkaar aansluiten. Uit de overgelegde stukken is echter niet gebleken dat de consument deze specifieke voor haar belangrijke vraag aan de ondernemer heeft gesteld. Daarom verwerpt de bindend adviseur de stelling dat de consument onvoldoende is ingelicht of dat zij gedwaald heeft bij het sluiten van de koopovereenkomst.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit leidt tot de navolgende beslissing.

### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- 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,