

Voelbaar verstelmechaniek ook in showmodel aanwezig, geen gegronde klacht

### **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 stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], dit heeft geleid tot een rapport van 24 juli 2024 (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft de koop van een bank.

### **Standpunt consument**

De consument heeft zijn klacht als volgt geformuleerd:

*“De kosten van de bank waren aanzienlijk hoog, namelijk €14.000,-. Voor deze prijs mogen wij redelijkerwijs verwachten dat er een degelijk product geleverd wordt, dat jarenlang meegaat. Helaas stelt de kwaliteit van de bank zwaar teleur en stelt u nu voor om de vulling van de bank te laten veranderen, mits goedgekeurd door de leverancier.*”

*Wij hebben de bank bij uw bedrijf gekocht en wensen geen betrokkenheid te hebben bij een discussie tussen u en de leverancier. Als consument mogen wij verwachten dat bij aanschaf van een bank van €14.000,- de kwaliteit minstens voldoet aan een gebruik van tien jaar. Echter, binnen de korte periode dat wij de bank in ons bezit hebben, is de bank overal ingezakt en staat deze in zijn geheel scheef. Het verschil met het showroommodel is opmerkelijk, aangezien onze bank in slechte staat verkeert. Daarnaast zijn de machinale apparaten voor de relaxfunctie zeer scherp en dringen deze door het leer. Wij verzoeken u daarom vriendelijk om de bank terug te nemen en onze kosten te vergoeden. Het vertrouwen in uw bedrijf is volledig verloren gegaan en wij zijn bereid verdere stappen te ondernemen om deze kwestie op te lossen. Wij kunnen voldoende bewijs leveren dat de bank niet voldoet aan de verwachtingen die wij als consument hebben bij zo'n dure aanschaf.”*

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

*“Bank terugnemen en geld terugstorten, wij hebben totaal geen vertrouwen meer in [ondernemer].”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Het punt van de klant is dat de bank niet mooi bekleed is en ongelijke naden. Dit betreffen dan volgens ons en volgens de fabriek geen klachten maar producteigenschappen van dit model welke juist door de zachte vulling en het nonchalante stofferen de heerlijke ziteigenschappen weer. Omdat wij onze klanten graag helpen is er op kosten van ons 2 keer een expert ingeschakeld welke de klacht ongegrond heeft verklaard zie bijlage voor rapport.”*

### **Deskundigenrapportage**

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

*“Het betreft hier een hoekbank van het merk [merk]. De klachten voor wat betreft het scheef staan van diverse delen zijn door servicedienst van ondernemer voldoende opgelost. Consument geeft aan deze te accepteren. Echter, consument is zeer ontevreden over het feit dat het mechaniek om de elektrische verstelling te bedienen hard en scherp is. De mechanieken bevinden zich aan de zijkanten van de elementen. Als je plaats neemt in het midden op de naad van de elementen zijn deze mechanieken duidelijk voelbaar. Wanneer je midden op het zitkussen plaatsneemt, zoals bij normaal gebruik het geval is, zijn de mechanieken niet voelbaar. Consument stelt dat je op alle plaatsen op de bank moet kunnen zitten zonder het mechaniek te voelen. Technisch zijn de mechanieken correct aangebracht. Dat het mechaniek voelbaar is wanneer erop gezeten wordt is niet te voorkomen. Verder stelt consument dat nu de kussens wat zachter zijn geworden na 2 jaar gebruik, de*

*mechanieken steeds duidelijker voelbaar zijn. Voor wat betreft het zachter worden van de kussens kon dit alleen bij de zitplaats voorstaand links – de plaats waarop het meest intensief gezeten wordt – een klein verschil in stramheid gevoeld worden. Van doorzakken is geen sprake, het betreft hier een normaal gebruiksverschijnsel. Het zitkussen vernieuwen is mogelijk, maar gezien de conditie van dit zitkussen is het de ondernemer verplichten deze kosteloos te vervangen onterecht.*

*Na bezoek consument de winkel van ondernemer bezocht om daar het model te beoordelen. Het showmodel waarop consument haar keuze heeft bepaald staat nog in de winkel. Bij het zitten midden op de naden waren de mechanieken exact zo voelbaar als bij consument thuis. Ook het zitcomfort is identiek aan het comfort bij consument thuis.*

*Conclusie: het voelbaar zijn van de mechanieken is een model- en productgebonden eigenschap.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 23 juli 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om op het deskundigenrapport te reageren, maar hebben van die gelegenheid geen gebruikgemaakt. De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit rapport tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Op basis van het deskundigenrapport en de overige in het dossier aanwezige stukken kan de bindend adviseur niet concluderen dat de bank niet aan de overeenkomst beantwoordt.
3. De klacht is ongegrond.
4. Voor zover de consument heeft beoogd om tevens te klagen over de manier waarop hij door (een medewerker van) de ondernemer te woord is gestaan, zal de bindend adviseur hierover geen oordeel geven, omdat dit niet onder de reikwijdte van artikel 2 van het Reglement Geschillenregeling Wonen valt en ook geen verband houdt met de eis zoals de consument die heeft geformuleerd.
5. Het klachtgeld dat de consument heeft betaald blijft voor diens rekening.
6. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- Het klachtgeld dat de consument heeft betaald blijft voor diens rekening.
- 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 september 2024,