

Verwachtingen consument van showmodel-bank met beperkte garantie te hoog

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: 31-07-2021.

Inhoud overeenkomst: Aankoop meubelen Relax, Bank en Bijzet met sierkussen.

Totaalprijs (€ 2.990,- minus 'Uitverkoop korting' a € 820,-) € 2.170,-. Klacht heeft betrekking op Bank ([type], prijs exclusief korting, € 1.250,-).

De levering vond plaats op 25-08-2021.

De klacht is op 14-03-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

'Bank [type]. Helaas voldoet de bank niet aan de verwachtingen die ik ervan mag hebben. Op 14 maart 2023 telefonisch om een oplossing gevraagd. Een medewerker/monteur van [ondernemer] heeft een huisbezoek gedaan op 28 maart 2023. Hij heeft geconstateerd dat er een kuil in zit, op twee plekken zelfs gaf hij aan. De kuilen in de bank werden niet beoordeeld als zijnde een kuil door normaal gebruik (inzitten). De monteur zei tegen mijn partner dat deze kuilen afwijken en er niet behoren te zijn, hij erkent hiermee het probleem van kuilen anders en dieper dan bij gewoon inzitten. (...)

Binnen 20 maanden kuilen op het zitvlak van de bank maakt het een ondeugdelijk product. De wettelijke garantie bepaalt dat ik altijd recht heb op een goed product. Als een product niet deugt, heb ik recht op gratis reparatie, een nieuw product of teruggave van geld.'

De consument eist:

'Gratis reparatie en/of ontbinding koopovereenkomst en geld terug'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt als volgt:

'De bank is voor een gereduceerd tarief verkocht (inclusief verdere kortingen minder dan € 1.000,-) met een aangepaste garantie vanwege de aankoop prijs (6 maanden outlet/showroom garantie). Uiteraard zijn wij bereid om de klachten op te lossen, kosten hiervoor liggen bij de klant.'

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)

De deskundige heeft de klacht bekeken op 10-06-2024 en heeft het volgende geconstateerd: Aan één zijde, voorstaand links, van de bank heeft de vulling van het zitgedeelte aan volume en veerkracht ingeboet en wel in die mate dat dit goed waarneembaar is. De mate waarin dit is gebeurt valt gezien de prijsklasse van de bank, de opbouw van het geheel en de gebruiksduur tot en met de dag van het bekijken van de klacht door de deskundige mee. Geen ernstige doorzakkingen of extreme kuilvorming. Het is zeker waarneembaar en als je voor op de bank gaat zitten voel je de voorregel er ook doorheen terwijl dat bij het niet of nauwelijks gebruikte deel niet het geval is. De deskundige kan dit dan ook niet onder het hoofdstuk 'ernst van de klachten' als ernstig classificeren maar het is wel opvallend.'

De ernst van de klacht wordt door de deskundige als 'opvallend' gekwalificeerd. Als toelichting heeft hij het volgende geschreven:

'Doordat er stelselmatig één kant van de bank gebruikt is en niet beide kanten komt het verschil goed tot uiting. Het volume en het comfortverlies valt wel mee voor een bank in deze prijsklasse, opbouw en gebruiksduur.'

Herstel is volgens de deskundige technisch mogelijk op de volgende manier:

'Nieuwe vulling met het liefst extra versteviging onder het kussen zodat bij aanvang het geheel wat steviger is en op termijn dan minder ingezakt aanvoelt. Echter bij gelijkblijvende materialen en gelijkblijvend gebruik zal resultaat ook gelijkblijvend zijn.'

Reacties partijen

De partijen hebben op elkaars stellingen en het deskundigenrapport gereageerd waarop bij de beoordeling voor zover van belang nader zal worden ingegaan.

Overwegingen en beoordeling

1. De (door de consument overgelegde) Orderbevestiging van 31 juli 2021 bevat ten aanzien van de bank in kwestie de volgende tekst:

'1 Bank [type] € 1.250,00

1 6 Maanden outlet/showmodel garantie

1 Geen onderhoudset leder

1 Geen onderhoudset stof'

2. Het verweer van de ondernemer houdt kort gezegd in dat aangezien pas na een termijn van 6 maanden door de consument geklaagd is over de bank de ondernemer niet (meer) gehouden is de bank kosteloos te repareren of te vervangen. De consument heeft in reactie daarop het volgende naar voren gebracht:

'Er is in de winkel tegen ons gezegd dat het hier om een model betrof die verkocht diende te worden om ruimte te maken. Het idee wat ons gegeven werd is dat de bank niet lang in de winkel heeft gestaan en zeker niet als showroommodel werd omschreven. Volgens zeggen van de verkoper hadden er geen honderden klanten opgezeten of kinderen op gesprongen.'

De bindend adviseur is van oordeel dat de consument miskent dat op de orderbevestiging wel degelijk expliciet omschreven is dat er sprake is van '6 maanden outlet/showmodel garantie' en dat er daarnaast ook expliciet sprake is van 'uitverkoop korting' (over het totaalbedrag). De Orderbevestiging is ondertekend door de consument en deze heeft als zodanig aanvaard dat er sprake was van een beperkte garantie (van maximaal 6 maanden).

3. Met het voorgaande dient mede invulling gegeven te worden aan hetgeen de consument 'mocht verwachten' van de koop als geheel, namelijk niet meer dan 6 maanden garantie in ruil voor het feit dat het om een outlet/showroommodel ging met daarbij ook nog een uitverkoopkorting. De stelling van de consument dat de wettelijke garantie bepaalt dat hij altijd recht heeft op een goed product is reeds in zijn algemeenheid onjuist, maar moet te meer als ongefundeerd terzijde geschoven worden omdat zoals reeds gezegd de verwachting van de consument in overeenstemming diende te zijn met de expliciet overeengekomen 6 maanden. De consument heeft in dit verband in zijn reactie op het deskundigenbericht nog verwezen naar de website van de Autoriteit Consument & Markt (www.acm.nl/garantie). Op deze website staat onder meer het volgende:

'Wettelijke garantie

Op alle producten, digitale inhoud en digitale diensten die u verkoopt aan consumenten zit wettelijke garantie. Dit betekent dat u een oplossing moet bieden als het product 'ondeugdelijk' is of 'non-conform'. Het voldoet dan niet aan wat de consument mag verwachten bij normaal gebruik, of ander gebruik als u dit duidelijk afsprak.

(...)

Verwachtingen van de consument

Een aankoop moet de eigenschappen hebben die de consument ervan mag verwachten. Dit hangt af van bijvoorbeeld:

(...)

- wat u persoonlijk afsprekt of meldt, bijvoorbeeld in een gesprek, chat of e-mail*
- wat passend is bij de prijs, bijvoorbeeld bij korting of een showmodel'*

Ook hieruit blijkt expliciet dat de verwachtingen van een consument in overeenstemming moeten zijn met hetgeen *persoonlijk afgesproken is* en/of hetgeen *passend is bij de prijs, bijvoorbeeld bij korting of een showmodel*.

Hieruit volgt dat de stellingen van de consument in deze niet gevolgd kunnen worden. Er is immers expliciet ('persoonlijk') overeengekomen ('afgesproken') dat er sprake is van een garantietermijn van 6 maanden onder verlening van korting bij de aanschaf van een outlet/showmodel.

4. Op grond van het voorgaande dient de klacht reeds ongegrond verklaard te worden. De bindend adviseur overweegt evenwel nog ten overvloede dat het oordeel van de deskundige past bij het voorgaande. Deze heeft immers geoordeeld dat *het volume- en het comfortverlies wel meevalt* voor een bank in deze *prijsklasse, opbouw en gebruiksduur*. Ook daaruit volgt dat de consument niet zonder meer kon verwachten (ook niet na 20 maanden) dat de bank in het geheel geen comfortverlies zou hebben. Nog meer ten overvloede overweegt de bindend adviseur dat op grond van de CBW-erkend algemene voorwaarden de daarin opgenomen garantietermijn van 2 jaar (artikel 15 lid 2) niet van toepassing is bij showmodellen – tenzij anders overeengekomen (artikel 15 lid 10). In dit geval is 6 maanden garantie overeengekomen.

5. 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;
- 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 5 september 2024,