

Geen bewijs van afspraak over blijvende hardheid zitcomfort bank, klacht ongegrond

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 bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige [deskundige]. Deze heeft van zijn bevindingen een rapport opgemaakt.

De bindend adviseur heeft schriftelijk om verdere informatie gevraagd. Een mondelinge behandeling via een videoconferentie achtte de bindend adviseur niet nodig omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 11-12-2022.

Op die datum heeft [consument] bij [ondernemer] een bank gekocht voor een bedrag van € 6.901,= exclusief kosten voor transport. De bank is geleverd

De klacht is op 10-11-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Advies van verkoper van [ondernemer] was onjuist en onvolledig. We zijn zeer ontevreden over het zitgenot van de bank. Tijdens de aankoopfase hebben we aan de verkoper van [ondernemer] aangegeven dat we op zoek waren naar een stevige bank i.v.m. rugklachten van een van de bewoners. Op aanraden van de verkoper hebben we de betreffende bank gekocht aangezien deze zijn hardheid niet zou verliezen. Enkele maanden na de aankoop bemerkten we dat beide modulaire banken op meerdere plekken waren ingezakt. Wanneer wij hadden geweten dat dit zou gebeuren, hadden wij deze bank nooit aangeschaft.

De consument eist:

We hebben op 7 februari 2024 aangegeven dat we graag ons geld terugkrijgen, dan wel een nieuwe bank kunnen uitkiezen die wel aan onze verwachtingen voldoet. Gezien de beroerde communicatie vanuit [ondernemer] - we hebben tot driemaal toe moeten nabellen om reactie te krijgen op onze klacht van onjuist en onvolledig advies - heeft financiële compensatie onze voorkeur.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: Wij zijn van mening dat de bank niet inzakt. Wat er gebeurt is dat tijdens het gebruik de toplaag van de binnenkussens wat zachter worden. Dit komt door de lichaamswarmte en het gewicht. Het zachter worden is een normale eigenschap welke ontstaat in de eerste maanden van het gebruik waarna het zich zal stabiliseren. Deze eigenschappen zijn met de klant besproken tijdens de aankoop.

Deskundigenrapportage

In zijn advies stelt de deskundige dat hij de bank bij [consument] thuis heeft geïnspecteerd evenals de bank in de showroom van [ondernemer]. Naar de mening van de deskundige vertoont de bank bij [consument] thuis geen afwijkingen ten opzichte van de bank in de showroom. Het is volgens de deskundige normaal dat het schuimkussen van de zitting van een bank door het gebruik ervan zachter wordt. Dat hangt af van het gewicht waarmee op het schuimkussen wordt gezeten. Volgens de deskundige is sprake van een normaal "inzitten" van het schuimkussen van de bank.

Overwegingen en beoordeling

Uit het deskundigenonderzoek dat deel uitmaakt van deze procedure blijkt dat de deskundige geen noemenswaardige verschillen ziet tussen de aangekochte bank en de bank in de showroom van [ondernemer]. Deze constatering dient als uitgangspunt voor de beslissing. Op grond van deze constatering van de deskundige zou [consument] dus ongelijk hebben.

Blijft over de vraag of [ondernemer] [consument] bij de aankoop voldoende heeft geïnformeerd. Uit de overgelegde stukken blijkt dat over de eigenschappen van de bank bij de aankoop is gesproken. Volgens [consument] is gesproken over zijn wens om de hardheid van de bank te handhaven. Volgens [ondernemer] is gewezen op de normale eigenschappen van een dergelijke bank. Op de documenten betreffende de aankoop is geen aantekening te vinden dat [consument] speciale wensen had over de hardheid van de bank. [Ondernemer] heeft bij de aankoop wel een brochure meegegeven waarin onder meer over de eigenschappen van een zitbank wordt verteld.

Uit deze brochure valt op te maken dat door het gebruik van zitmeubelen na verloop van tijd plooivorming gaat ontstaan, welke als normaal moet worden beschouwd. Daaruit moet zijn af te leiden dat deze plooivorming het gevolg is van het zachter worden van het zitgedeelte van een bank door het gebruik ervan.

Daarnaast is door [ondernemer] gesteld dat de website allerlei informatie bevat en dat [consument] deze had kunnen bekijken. [Consument] ontkent niet dat de website is genoemd, maar hij vond het ingewikkeld om deze te bekijken omdat dat via een QR-code zou moeten.

Na bestudering van de website blijkt dat daarop duidelijk wordt vermeld dat zitbanken na enige tijd zachter worden, wat "inzitten" wordt genoemd. [Consument] had dit dus kunnen weten als hij de website bekeken had.

Nu vaststaat dat de bank aan de gebruikelijke vereisten voldoet, zou op [consument] de bewijslast rusten dat hij een speciale afspraak met [ondernemer] had dat de aangekochte bank niet zachter zou worden. Tegenover de beweringen van [ondernemer] dat hij [consument] attent heeft gemaakt op de eigenschappen van de bank via een brochure en verwijzing naar de website, heeft [consument] niet aannemelijk kunnen maken dat er een speciale toezegging zou zijn gedaan dat de bank zijn hardheid zou behouden. De klacht kan daarom niet gegrond worden verklaard.

Tot slot kan nog worden vastgesteld dat het andere probleem dat [consument] aan [ondernemer] had gemeld naar tevredenheid is opgelost.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de eis van [consument] wordt afgewezen, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

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 16 oktober 2024,