

Consument geeft ondernemer onvoldoende kans banken te repareren/vervangen

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.

Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig.

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 twee banken.

Standpunt consument

De consument heeft haar klacht als volgt geformuleerd:

“De banken vertonen de volgende gebreken:

- *de banken zijn niet goed bedekt, waardoor veel plooivorming zichtbaar is;*
- *De zittingen van de banken zakken in;*
- *De veren in de banken maken geluid;*
- *Er zijn in totaal 7 poten geleverd in plaats van 8 poten;*
- *De materialen en kleuren van de geleverde poten zijn verschillend;*
- *De banken hebben gebruikssporen*
- *De middenpoot van de 2,5-zits bank is spontaan afgebroken, waardoor de bank niet meer gebruikt kan worden.”*

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

“Cliënte heeft de koop ontbonden en wil daarom de aankoopsom terugontvangen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert – samengevat weergegeven – het volgende aan.

Naar aanleiding van de meldingen van de consument heeft de ondernemer per post een poot voor de bank toegestuurd. Vervolgens heeft op 1 februari 2024 een servicespecialist van de ondernemer een bezoek aan de consument afgelegd. De servicespecialist had de banken in orde kunnen maken, maar hij werd daartoe niet in de gelegenheid gesteld. In samenspraak met de consument is daarna besloten alle zitvullingen te bestellen en ter plaatse te vervangen. Vervolgens heeft de ondernemer ook nog aangeboden om voor het volledige aankoopbedrag een andere bank uit te zoeken. Nu de ondernemer zich steeds redelijk heeft opgesteld en verschillende oplossingen heeft aangedragen, is ontbinding van de koopovereenkomst niet gerechtvaardigd.

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop, als bedoeld in artikel 7:5 lid 1 onder a BW.
2. De consument stelt dat de banken niet aan de overeenkomst beantwoorden, in de zin van artikel 7:17 lid 2 BW. Hij beroept zich op ontbinding van de overeenkomst (artikel 7:22 lid 1 onder a BW).
3. Uit artikel 7:22 lid 2 BW, voor zover hier van belang, volgt dat de consument de overeenkomst pas kan ontbinden wanneer de verkoper is tekortgeschoten in een verplichting als bedoeld in artikel 7:21 lid 3 BW. Ingevolge artikel 7:21 lid 3 BW, voor zover hier van belang, is de verkoper verplicht om binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, de in artikel 7:21 lid 1 BW bedoelde verplichtingen na te komen. Op grond van artikel 7:21 lid 1 BW kan de koper, als het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, eisen dat het ontbrekende wordt afgeleverd, dat de afgeleverde zaak wordt hersteld of dat de afgeleverde zaak wordt vervangen.

4. De ondernemer bestrijdt niet dat de banken de door de consument gestelde gebreken vertonen. Dit wordt dan ook als vaststaand aangenomen. Daarmee staat ook vast dat de banken niet aan de overeenkomst beantwoorden, zodat sprake is van zogenoemde 'non-conformiteit'.
5. Het verweer van de ondernemer komt erop neer dat hij heeft voldaan aan de verplichtingen die ingevolge artikel 7:21 lid 1 BW op hem rusten, zodat de consument zich niet met succes op ontbinding van de overeenkomst kan beroepen.
6. Bij de beoordeling van dit verweer zijn de volgende feiten en omstandigheden van belang.
 - a. De consument heeft de banken op 11 januari 2024 opgehaald.
 - b. De consument heeft door middel van servicemeldingen op 12, 13 en 18 januari 2024 haar klachten over de banken aan de ondernemer kenbaar gemaakt.
 - c. De ondernemer heeft een poot voor één van de banken naar de consument opgestuurd.
 - d. Op 1 februari 2024 heeft een servicespecialist van de ondernemer een bezoek aan de consument gebracht. De servicespecialist heeft hierover het volgende gerapporteerd:

“Klant heeft poot thuis liggen maar wil niet dat ik deze erop zet want haar man gaat dit zelf doen. Middenpoot afgebroken en kraak in bank. Stof zittingen aangespannen. Klant wil geen reparatie maar een andere oplossing. Voorbalk kraak 3-zit veren in zittingen maken geluid vl van 2-zitter en vr van de 3-zitter. Vullingen bestellen voor de complete set en deze ter plaatse vervangen.”
 - e. De ondernemer heeft nieuwe zitvullingen besteld, om de vullingen in de banken van de consument te kunnen vervangen.
 - f. Bij brief van 15 april 2024 heeft de consument de ondernemer in de gelegenheid gesteld om binnen 7 dagen alle gebreken te herstellen of de banken te vervangen door nieuwe banken.
 - g. Bij e-mailbericht van 19 april 2024 heeft de ondernemer te kennen gegeven dat de vullingen voor de banken zijn besteld en dat deze vervangen worden zodra ze binnenkomen. Daarnaast heeft de ondernemer aangeboden om nieuwe banken te leveren voor het volledige aankoopbedrag.
 - h. De consument heeft bij e-mailbericht van 23 april 2024 te kennen gegeven dat de koopovereenkomst als ontbonden wordt beschouwd.
7. Partijen verschillen van inzicht over de vraag in hoeverre de consument op 1 februari 2024 de servicespecialist in de gelegenheid heeft gesteld om herstel te plegen. Dit kan naar het oordeel van de bindend adviseur echter in het midden blijven, omdat uit het bericht van de servicespecialist al blijkt dat hij niet op alle punten herstel zou (kunnen) plegen.
8. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de ondernemer na het bezoek van de servicespecialist nieuwe zitvullingen heeft besteld, maar dat de levering van die vullingen zo lang op zich liet wachten dat de consument zich vervolgens per brief van 15 april 2024 heeft gemeld met een sommatie, zoals hiervoor in randnummer 6 onder f weergegeven.
9. Vastgesteld wordt dat de ondernemer daarop binnen de gestelde termijn van 7 dagen onder meer te kennen heeft gegeven dat hij bereid was nieuwe banken te leveren. Gelet hierop had het in de rede gelegen dat partijen met elkaar in gesprek zouden gaan over de exacte wijze waarop die vervanging, waar in de brief van 15 april 2024 (mede) om was gevraagd, zou kunnen plaatsvinden. In plaats daarvan heeft de consument zich echter bij e-mailbericht van 23 april 2024 op ontbinding van de koopovereenkomst beroepen. Gelet op de hiervoor geschetste gang van zaken was de consument daartoe niet gerechtigd. Het beroep op ontbinding slaagt dus niet.
10. De klacht is ongegrond. De eis wordt afgewezen.

11. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis wordt afgewezen.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 24 oktober 2024,