

Slecht op te kloppen donskussens loungebank: prijsvermindering

### **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: 5 maart 2022.

Inhoud overeenkomst: de levering van een loungebank type Bank [type] (fabrikant [fabrikant]) voor de prijs van € 7.079,- (€ 6.650,- plus een aanbetaling van € 750,- minus een lamp van € 321,-).

De levering vond plaats op 13 juli 2022.

De klacht is op 17 oktober 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument in het Vragenformulier consument en in de reactie van de consument op het Reactieformulier ondernemer als volgt:

- 1) *"De zitkussens bestaan uit een binnenhoes met compartimenten met donsulling aan de bovenkant en de hoes is gevuld met een schuimvulling. Het zitcomfort gaat verloren doordat de binnen hoes met de donzen vulling veel te ruim is en draait en gaat dubbel zitten om de schuimvulling. Hieromheen zit de bekleding, die weer veel te strak zit zodat het dons niet goed is op te kloppen";* en
- 2) *"Ook zit op sommige plaatsen de bekleding om het frame van de bank veel te strak. Dit staat op springen en zal op de korte termijn misschien al kapotgaan".*

Voor zover de consument in de door hem overgelegde correspondentie (die gevoerd is voordat de klacht bij UitgesprokenZaak.nl is aangemeld) andere klachten heeft vermeld zal de bindend adviseur daarop niet ingaan. Het gaat erom wat de consument in het Vragenformulier consument en in zijn reactie op het verweer van de ondernemer heeft aangevoerd.

De consument eist in het Vragenformulier consument:

*"Dat al onze problemen worden opgelost. Dat we weer kunnen genieten van onze bank".*

### **Standpunt ondernemer**

Het standpunt van de ondernemer luidt als volgt:

*"Ze hebben een loungebank gekocht met bijpassend zitcomfort. dat wil zeggen met heerlijke zachte donzen kussens. ik wil hierbij benoemen dat dit geschil te laat bij jullie is aangemeld. mijnheer [consument] heeft vervolgens gevraagd of dat hij het toch door mocht zetten. Mijn antwoord was dat ik dat niet wenselijk vond (volgens mij betekent dit nee). hij heeft toch de procedure voortgezet, hopelijk komt hij tot het inzicht dat zijn klachten niet gegrond zijn.*

*(...)*

*Wij komen ter plaatse om de bank te beoordelen, dit hebben we ook gedaan, we hebben ter plekke in minder dan 10 minuten de bank opgeklopt. Dit is gebruikelijk bij een bank met dons vulling.*

*Destijds was er twijfel over de kwaliteit van het kussen in het hoeklement, daarover heb ik contact opgenomen met de fabrikant.*

*Vervolgens heeft de vertegenwoordiger een bezoek gebracht aan de familie [consument].*

*Hij is tot dezelfde conclusie gekomen, namelijk dat het geen klacht is.*

*Uit coulance is er vervolgens toch besloten op 21-11-2022 om een nieuw kussen te leveren. dit is omstreeks de feestdagen geweest waardoor het tot onze spijt te lang heeft geduurd voor het kussen is geleverd. Wij hebben direct bij binnenkomst van het kussen een afspraak gemaakt en dit ook nog dezelfde week vervangen.*

*Bij het vervangen hebben we nogmaals de kussens opgeklopt (helaas toen geen foto's gemaakt).*

*Klant was tevreden en heeft dit ook tegen ons uitgesproken".*

### **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 opbouw van de zitkussenvullingen, twee aan elkaar vastzittende hoezen, zorgt dat het bovenste deel (met de losse vulling) de stoffering bij normaal gebruik naar voren duwt.*

**4. Ernst van de klacht(en)**

*Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?*

ernstig  opvallend  gering  onopvallend  (bijna) niet waarneembaar  anders, namelijk:

*Eventuele toelichting: Optisch slordig en onvoldoende qua zitcomfort.*

**5. Herstel/vervanging**

*Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee*

*Zo ja, op welke manier? Zitkussenvullingen vervangen door vaste koudschuimvullingen met een dacron afwerklaag.*

*Zo nee, waarom niet?*

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Vullingen vervangen zoals vermeld en te strak gestoffeerde delen herstellen.*

*Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € Opvragen bij de fabrikant.*

**6. (Overzicht van) foto('s) of andere bijlage(n):**

(...)

**7. Nadere toelichting**

*Eventuele nadere toelichting op uw rapport: De ganzenveren toplaag vormt samen met de vaste koudschuim vulling een geheel. Zie foto 2. Bij normaal gebruik schuift de toplaag met los materiaal over het onderste deel koudschuim, waardoor de bekledingsstof mee beweegt, Zie foto 1. Bij een aantal hoofdsteunen is te strak gestoffeerd waardoor in de naad de stof omhoogkomt, Zie foto 3. Bij aankoop is wekelijks opkloppen geadviseerd, de vertegenwoordiger van de fabrikant sprak later over dagelijks opkloppen. De vullingen zijn alleen goed op te kloppen door de vulling steeds totaal uit de hoes te halen. En dan nog is het resultaat tijdelijk, omdat beide delen aan elkaar vastzitten. De ganzenveren toplaag voelt her en der hard aan door verklontering. Bij eventueel vervangen van de huidige zitkussenvulling naar volledig koudschuim met dacron is de consequentie dat de zitcombinatie optisch minder nonchalant zal ogen".*

Naar aanleiding van deze deskundigenrapportage heeft de bindend adviseur de volgende vragen aan de deskundige gesteld:

*"a. Zoudt u bij de fabrikant willen navragen of deze bereid en in staat is de door u vermelde oplossingen (1) de zitkussens vervangen door koudschuim kussens met dacron afwerklaag en 2) de stoffering van de romp te herstellen omdat deze op een aantal plaatsen de strak gestoffeerd is);*

*b. zo ja, wat de daaraan verbonden kosten zijn;*

*c. zo nee, wat zijn naar uw schatting de kosten voor dit herstel/deze reparaties als deze door een derde partij zouden moeten worden uitgevoerd?"*

De deskundige heeft hierop als volgt gereageerd:

*"Op verzoek van de Bindend Adviseur is navraag gedaan bij de fabrikant over levering van koudschuim (memory foam) kussens.*

*De bank retour fabrikant sturen, om de hoezen aan te passen en te strakke stoffering te verhelpen lijkt niet zinvol. Transport van en naar Griekenland geeft naast hoge transportkosten ook reëel risico op transportschade.*

*De fabriek is ook niet ingericht op dit soort herstelwerkzaamheden.*

*De hoezen zijn af fabriek exact gelijk. Onafhankelijk van welke, losse- of memory foam, vulling. Echter door de gekozen bekledingsstof en gebruiksduur zijn de hoezen ruimer geworden en zullen daarom ingenomen moeten worden.*

*De ondernemer geeft aan dat de hiermee gemoeide kosten bespreekbaar zijn maar is bang dat na eventuele aanpassingen de klant hiermee nog niet tevreden is.*

*Zoals eerder vermeld zal de bank een andere uitstraling en zitcomfort krijgen.*

*Met vriendelijke groet,  
[deskundige]*

*Als bijlage de mail van de fabrikant;*

*Van: Export Office – [emailadres fabrikant]*

*Dear,*

*Trust my email finds you well.*

*Please check bellow the public price that you need*

**PUBLIC PRICE**

*New seat cushions in SEAT Memory foam, without cover for :*

*UPPER SOFA WITH 1 ARM RIGHT 228CM\_ 640,00 €*

*UPPER CHAISE LONGUE LEFT 240\_ 690,00 €*

*Please let me know if you are agreed in order to prepare the relevant proforma*

*Have a nice day !*

*Kind Regards,*

*[medewerker fabrikant]*

*Export Departmen".*

Bij bericht van 7 augustus 2024 heeft de consument hierop als volgt gereageerd:

*"Nu is vastgesteld dat de geleverde bank niet voldoet wil ik het volgende voorstellen. Wij willen dat 5500 euro wordt terugbetaald van de 7000 euro die wij hebben betaald. Dan kunnen wij de komende tijd opzoek naar een nieuwe bank. zodra wij deze hebben gevonden voeren wij de oude af naar de stort".*

Hiermee heeft de consument zijn vordering gewijzigd.

Bij bericht van 10 september 2024 heeft de geschilbehandelaar de consument geschreven:

*"Het is de bindend adviseur niet duidelijk of u de hele overeenkomst wilt terugdraaien (een zogenaamde algehele ontbinding van de overeenkomst) of dat u alleen prijsvermindering wilt (zogenaamde gedeeltelijke ontbinding).*

*Als u de hele overeenkomst wilt terugdraaien (en als de ontbindende adviseur daarmee instemt) wordt de ondernemer verplicht de koopprijs aan u terug te betalen maar wordt u verplicht om de bank (meteen) weer (op kosten van de ondernemer) aan de ondernemer ter beschikking te stellen. Als u alleen prijsvermindering wilt (in dit geval kennelijk: terugbetaling van € 5500 met behoud van de bank) moet de bindend adviseur beoordelen of die prijsvermindering in verhouding staat tot het gebrek (in dit geval: van de kussens).*

*Graag verneemt de bindend adviseur van u welke mogelijkheid u op het oog hebt gehad. Hij verzoekt u zo mogelijk binnen twee weken na vandaag te reageren".*

Bij bericht van 11 september 2024 heeft de consument de geschilbehandelaar geschreven:

*"U schrijft " (in dit geval: van de kussens)." Maar dan is de klacht niet meer volledig in beeld. In de Deskundigenrapportage punt 5 van 29 april staat ook dat de rompkleding niet goed zit zie rapport.*

*"5. Herstel/vervanging*

*Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee*

*Zo ja, op welke manier? zitkussenvullingen vervangen en rompbekleding herstellen."*

*Het gaat duidelijk over herstel en vervanging.*

*Maar stel dat het enkel om de kussens zou gaan zoals u schrijft. wat hebben wij aan een onderstel/romp zonder kussens?*

*Ik vind mijn voorstel van 7 aug een prima voorstel".*

Bij bericht van 30 september 2024 heeft de ondernemer geschreven:

*"Wij zijn verbaasd over de ongenueanceerde reactie van de heer [consument]. Dit staat in onze ogen in geen verhouding tot wat er aan de hand is.*

*Graag willen wij reageren op de reactie van meneer.*

*1. Wij hebben geen toestemming gegeven voor deze zaak en was meneer te laat met indienen van de klacht, Echter heeft meneer toch doorgezet en hebben wij te allen tijde geprobeerd om zo netjes en respectvol mogelijk aan de vragen te voldoen.*

*2. Het is een bank met een nonchalant uiterlijk, wat betekent dat de kussens regelmatig moeten worden opgeklopt.*

*3. Wij begrijpen dat meneer geen tijd en energie wil steken in het onderhouden van de bank en liever een andere bank heeft. In de ruim 2 jaar dat meneer de bank heeft, heeft meneer niet de moeite genomen om de bank goed te onderhouden waardoor het zitcomfort verder is achteruitgegaan.*

*4. De deskundige ([deskundige]) heeft aangegeven dat het opkloppen van de kussens noodzakelijk is voor het zitcomfort.*

*5. Om meneer tegemoet te komen willen wij de zitkussens vervangen, zodat meneer deze niet meer hoeft op te kloppen. Op dit voorstel is meneer niet ingegaan.*

*6. Tot onze spijt hebben wij het gevoel dat meneer onze oplossing niet wil aanvaarden en een oplossing in geld wil zien. In dit geval lost geld het probleem niet op.*

*Wij vinden het erg jammer dat de meneer een verkeerde keuze heeft gemaakt ondanks het feit dat hij naast ons nog 2 winkels heeft bezocht voor dezelfde bank. Ook daar is het opkloppen en het nonchalante karakter van de bank vermeld. Hieruit blijkt ook dat meneer wist wat hij kocht en zien wij de klacht als niet gegrond".*

Bij bericht van 2 oktober 2024 heeft de consument geschreven:

*"Wij zijn verbaasd over de houding van [ondernemer], die de ernst van de situatie niet wil inzien.*

*Graag willen wij reageren op de punten (reactie) van [ondernemer].*

*Punt 1. Toestemming om een klacht in te dienen is niet nodig, omdat ik achteraf gezien keurig op tijd was zoals ik al eerder heb uitgelegd.*

*Punt 2. De kussens worden meerdere keren per week opgeklopt door ons. Het advies van [ondernemer] is een keer per week.*

*Punt 3. De bank wordt vaker onderhouden dan is voorgeschreven door [ondernemer].*

*Punt 4. Er is inderdaad gesproken over het opkloppen van de bank tijdens het bezoek van [deskundige]. Maar hiervan waren wij al op de hoogte gebracht tijdens de aankoop van de bank door [ondernemer]. Onze oude bank had ook een vulling met dons dus wij weten hier alles van.*

*Ter aanvulling, er is ook gesproken tijdens het bezoek van [deskundige] dat de vullingen draaien tussen het schuim van de bank en de hoes. En dat wij de kussens helemaal uit elkaar moeten halen om alles weer in orde te krijgen. Er zijn ook heel veel stiknaden op de ombouw niet goed zitten, schots en scheef. Het opkloppen van de kussens is bedoeld om het dons los te maken en niet om de vulling tussen het schuim en de hoes weer recht te krijgen.*

*Punt 5. Er is inderdaad gesproken over het vervangen van de kussens, Maar [ondernemer] gaf zelf in dat gesprek ook al aan dat dit niet de juiste oplossing was omdat we dan een heel ander comfort ontstaat. Er is alleen maar over gesproken en er is nooit een voorstel gedaan door [ondernemer].*

*Punt 6. Tot onze spijt .....wat een onzinverhaal. Wij mogen zoveel winkels bezoeken als wij zelf willen.*

*Er is ons gevraagd op 29 juli 2024 om te reageren op het bericht van de deskundige. en hoe wij dit geschil opgelost wensen te zien. Dit hebben wij op 7 Augustus 2024 gedaan maar wij wachten nog steeds op een reactie van ons voorstel".*

Bij bericht van 8 oktober 2024 heeft de ondernemer geschreven dat hij niets meer heeft toe te voegen aan zijn laatste bericht.

## **Overwegingen en beoordeling**

*Heeft de consument de klacht tijdig ingediend?*

1. In zijn bericht van 19 januari 2024 stelt de ondernemer dat de consument de procedure heeft doorgezet ondanks dat de termijn al verstreken was. Uit het bericht van de geschilbehandelaar van 28 februari 2024 blijkt echter dat de ondernemer het beroep op de niet-ontvankelijkheid heeft laten varen (zie artikel 5 lid 2 onder a van het Reglement geschillenregeling wonen). Het is in strijd met de goede procesorde om daar later in de procedure op terug te komen.

*Voorts*

2. De overeenkomst waar het hier om gaat is aan te merken als een consumentenkoop. De verplichtingen van de verkoper zijn geregeld in de artikelen 9 en volgende van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (art. 7:9 e.v. BW). In artikel 7:17 BW staat onder meer dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, en dat de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt als deze niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten (ook wel non-conformiteit genoemd).
3. Volgens de consument doet deze situatie zich hier voor: het zitcomfort gaat verloren omdat de kussens, die gedeeltelijk een donsulling hebben, te ruim zijn, terwijl anderzijds op sommige plekken de bekleding te strak is aangebracht. Hij is bang dat de bekleding daarom op korte termijn kapot zal gaan.
4. De ondernemer betwist het standpunt van de consument. Hij heeft uit coulance een ander kussen geleverd. Hij heeft wel benadrukt dat de kussens regelmatig moeten worden opgeklopt.
5. De deskundige heeft de klachten als opvallend gekwalificeerd: de bank/kussens zijn optisch slordig en qua zitcomfort onvoldoende. Bij een aantal hoofdsteunen is de stof te strak gestoffeerd waardoor in de naad de stof omhoogkomt. De vullingen zijn volgens hem alleen goed op te kloppen door de vulling steeds totaal uit de hoes te halen, en dan nog is het resultaat tijdelijk. Als oplossing draagt hij aan de vullingen te vervangen door koudschuim vullingen met dacron afwerklaag. Hij merkt daarbij wel op dat dan de zitcombinatie optisch minder nonchalant zal ogen. Verder dienen de te strak gestoffeerde delen te worden hersteld.
6. De ondernemer voert aan dat in het deskundigenrapport niet staat vermeld dat er sprake is van technische gebreken. De bindend adviseur is het hier niet mee eens. Uit het deskundigenrapport blijkt dat de vullingen alleen goed op te kloppen zijn door deze steeds helemaal uit de hoes te halen, en dat het resultaat dan toch nog tijdelijk zal zijn. De consument had dit niet hoeven te verwachten. Ook blijkt uit het deskundigenrapport dat de bekleding bij de hoofdsteunen te strak is aangebracht. Ook dat is aan te merken als een technisch gebrek.
7. De ondernemer voert ook nog aan dat de deskundige had beloofd het rapport nog dezelfde week op te sturen, maar dat dit vervolgens twee weken heeft geduurd, en dat daardoor de mogelijkheid bestaat dat in de tussentijd dingen anders zijn geïnterpreteerd en beoordeeld. Ook al zou de deskundige zich niet aan een dergelijke toezegging hebben gehouden, dan maakt dat naar het oordeel van de bindend adviseur niet uit. De ondernemer heeft niet aangegeven op welke manier en op welke punten de uiteindelijke beoordeling anders zou zijn uitgevallen. Het enkel noemen van de mogelijkheid dat dit wellicht is gebeurd, is onvoldoende.
8. Wat betreft de te strak aangebrachte bekleding merkt de ondernemer op dat dit pas veel later in het proces naar voren is gekomen. Ook dit maakt niet uit. De consument heeft dit punt in het Vragenformulier consument aangegeven. Verder is van belang dat de ondernemer inhoudelijk niet

op dit punt is ingegaan. Hij heeft ook niet aangeboden wat dit punt betreft kosteloos tot herstel over te willen gaan.

9. Uit het bovenstaande volgt dat de afgeleverde bank niet aan de overeenkomst beantwoordt.
10. Naar aanleiding van het antwoord van de ondernemer op de nadere vragen van de bindend adviseur wordt het volgende overwogen.
11. De ondernemer geeft aan dat het retour sturen van de bank naar de fabrikant in Griekenland om de hoezen aan te passen en de te strakke stoffering te verhelpen niet voor de hand ligt, gelet op de hoge transportkosten en een reëel risico op schade. De consument heeft hier niet op gereageerd. Dit standpunt komt de bindend adviseur overigens ook logisch over. Deze mogelijkheid van herstel vervalt dus.
12. De ondernemer merkt verder op dat bij het vervangen van de oorspronkelijke vulling door een foamvulling de kussens ingenomen zullen moeten worden, en dat de daarmee gemoeide kosten voor hem bespreekbaar zijn. De ondernemer geeft echter tevens aan dat de bank dan (zoals ook door de deskundige is aangegeven) een andere uitstraling en zitcomfort zal krijgen.
13. De consument heeft hierop gereageerd met het hierboven vermelde voorstel tot terugbetaling van € 5.500,-, waarna hij op zoek zal gaan naar een nieuwe bank. De bindend adviseur leidt daaruit af dat de consument er niet mee instemt dat de kussens van een andere vulling worden voorzien. Naar het oordeel van de bindend adviseur is het niet onredelijk dat de consument dit standpunt inneemt, nu partijen het erover eens zijn dat het om een loungebank gaat en dat na vervanging van de vulling de bank een andere uitstraling zal krijgen, nog daargelaten dat de ondernemer niet heeft aangegeven dat (en hoe) hij bereid is de te strak gespannen bekleding te herstellen. Verder neemt de bindend adviseur in aanmerking dat het om een behoorlijk prijzige bank gaat. De consument mag zijn verwachtingen daarop afstemmen.
14. Uit het bovenstaande volgt dat de bank niet aan de overeenkomst beantwoordt, en dat herstel en/of vervanging niet mogelijk is.
15. Zoals reeds vermeld heeft de consument zijn vordering gewijzigd in het voorstel tot terugbetaling van € 5.500, waarna hij op zoek zal gaan naar een andere bank, en dat hij deze bank vervolgens naar de stort zal laten afvoeren.
16. De gewijzigde vordering kan worden opgevat als een vordering tot gehele ontbinding of als een vordering tot gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst. Het wettelijke systeem is als volgt.
17. Op deze situatie is van toepassing de regeling van artikel 7:22 BW, zoals deze tot 27 april 2022 gold. De overeenkomst is immers (kort) vóór deze datum gesloten. Vanaf 27 april 2022 is de regeling verduidelijkt en uitgebreid, maar dat zal bij de beoordeling van deze zaak dus buiten beschouwing moeten blijven.
18. Artikel 22 lid 1 luidt als volgt:  
*"Beantwoordt het afgeleverde niet aan de overeenkomst, dan heeft bij een consumentenkoop de koper voorts de bevoegdheid om:*
  - a. de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt;*
  - b. de prijs te verminderen in evenredigheid met de mate van afwijking van het overeengekomene".*
19. Deze bevoegdheid ontstaat pas als de verkoper in verzuim is. Aan die voorwaarde is voldaan. De ondernemer is voldoende in de gelegenheid gesteld alsnog correct aan de overeenkomst te voldoen. Verder geldt de voorwaarde (artikel 7:22 lid 2 BW) dat herstel en vervanging onmogelijk zijn. Zoals reeds aangegeven is ook aan die voorwaarde voldaan.
20. Bij gehele ontbinding van de koopovereenkomst (art. 22 lid 1 onder a) blijft de rechtsgrond van de overeenkomst in stand, maar ontstaan voor beide partijen zogenaamde ongedaanmakingsverbintenissen. Dit betekent dat de verkoper de koopprijs moet terugbetalen, maar ook dat de koper het gekochte weer aan de verkoper ter beschikking moet stellen.

21. Bij gedeeltelijke ontbinding, de prijsvermindering (art. 22 lid 1 onder b), betaalt de verkoper een gedeelte van de koopprijs terug aan de koper. In dit geval vindt dus geen teruglevering van de bank plaats. De prijs wordt verminderd in evenredigheid met de mate van afwijking van het overeengekomene. In dit geval zou dan moeten worden bepaald welk bedrag redelijk is als compensatie voor de ondeugdelijke kussens en de plaatselijk te strak aangebrachte stoffering.
22. Op 10 september 2024 heeft de bindend adviseur de consument het verschil tussen gehele en gedeeltelijke ontbinding van de koopovereenkomst uitgelegd, en hem verzocht aan te geven op welke van deze mogelijkheden hij het oog heeft gehad. Uit het bericht van consument van 11 september 2024 leidt de bindend adviseur af dat de consument bedoeld heeft gedeeltelijke ontbinding van de koopovereenkomst te vorderen, dus prijsvermindering zonder dat hij de bank hoeft terug te leveren.
23. Zoals in het voorgaande uitgelegd moet de hoogte van de prijsvermindering volgens artikel 7:22 lid 1 onder b BW in "*evenredigheid (zijn) met de mate van afwijking van het overeengekomene*". De bindend adviseur neemt hierbij de volgende factoren in aanmerking:
  - de koopprijs van de bank van € 7.079;
  - de omstandigheid dat de kussens voor een groot deel beeldbepalend zijn (partijen zijn het erover eens dat het gaat om een "*nonchalante uitstraling*"), en dat het eventueel vervangen van de kussens door koudschuim kussens de bank een andere uitstraling zal geven;
  - de omstandigheid dat in het geval de consument de kussens niet vervangt het zitcomfort niet is zoals hij mag verwachten, en hij bovendien genoodzaakt is de kussens dagelijks op de kloppen door de vulling steeds totaal uit de hoes te halen, en dat het resultaat dan nog tijdelijk zal zijn;
  - het is aannemelijk dat de te strak aangebrachte stoffering op enig moment tot extra herstelkosten zal leiden.
24. De bindend adviseur zal de prijsvermindering in redelijkheid vaststellen op € 2.500.
25. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

## **Beslissing**

De bindend adviseur:

- a. kent aan de consument een vergoeding toe wegens prijsvermindering. Naar redelijkheid en billijkheid wordt deze bepaald op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 2.500;
- b. bepaalt dat de ondernemer bovendien de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten ad € 250 aan de consument betaalt;
- c. bepaalt dat betaling van de verschuldigde bedragen plaatsvindt binnen 4 weken na datum bindend advies;
- d. bepaalt dat de ondernemer behandelingskosten is verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 oktober 2024,