

Plooien en pilling bank normaal, maar zitkussenvullingen moeten worden 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 door de stichting ingeschakelde deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), heeft op 10 juni 2024 in het bijzijn van de consument een onderzoek verricht. Tijdens zijn onderzoek had de deskundige telefonisch contact met de ondernemer. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 26 juni 2024 (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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

Partijen hebben op 4 maart 2023 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de consument voor een totaalbedrag van € 3.257,- inclusief BTW een driezits hoekbank, een hocker, een krantenbak/bijzettafel, en een hoofdsteun heeft gekocht, inclusief garantie en impregneerbehandeling van de bekleding. De bank is op 20 mei 2023 geleverd. Op 31 mei 2023 heeft de consument voor de eerste keer bij de ondernemer geklaagd over de bank. De consument heeft de overeengekomen prijs voor de meubels volledig voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft haar klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

"Cliënte heeft met [verkoper], verkoopmedewerker van [ondernemer], samen een bank gekozen. Cliënte heeft hierbij aangegeven een slijtvrije, stevige stof zonder plooivorming te willen die lang mee zal gaan. De stof van de bank plooit meer dan redelijkerwijs mag worden verwacht. Dit heeft een monteur van [ondernemer] ook aangegeven aan cliënte. De monteur kwam aanvankelijk langs voor het herstellen van slijtageplekken. De slijtage is ontstaan binnen een half jaar bij normaal gebruik van de bank, terwijl cliënte specifiek heeft gekozen voor een slijtvaste stof. [ondernemer] ontkent meermaals dat er sprake is van een gebrek, ondanks ook de melding van eigen monteur. Inmiddels is het zitcomfort ook enorm afgenomen door kuilvorming in de zitting. De bank hoorde verhoogd te zijn, dit was deel van de eigenschappen van de bank bij bestelling, maar de kuilvorming doet dit teniet."

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

"Cliënte eist kosteloos herstel van de gebreken aan de bank. Mocht herstel niet mogelijk zijn, dan is cliënte akkoord met vervanging."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

"Wij hebben verschillende beoordelingen gedaan, echter betreffen dit normale eigenschappen van het product. Plooivorming is onvermijdelijk, ook het pillen (wat klant slijtage noemt) is een normaal verschijnsel. Hier is uitgebreid uitleg over gegeven en helaas kunnen wij hier geen aanpassingen aan doen, daar het product geboden eigenschappen betreft"

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)

Bij het beoordelen van de bank die bestaat uit 3 zitgedeelten is een duidelijk verschil waarneembaar tussen de buitenste 2 zitkussens en het middelste zitkussen. Vanuit het dossier komt de plooivorming en de slijtage (pillen) beduidend meer aan bod dan het verlies aan zitcomfort door kuilvorming. De plooivorming is echter niet anders dan je mag verwachten en ook de slijtage (pillen) vormt geen aanleiding voor te ondernemen actie. Beide punten vallen binnen de norm. Dit is ook als zodanig met de consument besproken en akkoord bevonden. De ontstane kuilvorming geeft echter aanleiding voor een duidelijk verminderd zitcomfort en is ook als zodanig merkbaar. Hoewel het aannemelijk is dat de buitenste kussens meer bezeten worden dan het middelste kussen, is het verval groter dan je mag verwachten gezien de gezinssituatie.

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: De klacht is niet waarneembaar op foto's. In het dossier ligt de focus op plooivorming en slijtage. De geconstateerde kuilvorming zorgt voor een duidelijk verminderd

zitcomfort.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Het is mijns inziens wel mogelijk om het zitcomfort van de kussens te verbeteren door het vervangen van de vulling door een stevigere variant (indien aanwezig) of door het verstevigen van de bestaande kussens. In het dossier staat vermeld dat de consument voor de zachtste vulling heeft gekozen, maar dat is bij de consument niet bekend en bij navraag aan de telefoon bij [medewerkster] bleek dat de vulling dezelfde is als in de showroom in [filiaal]. Dus het is mij onduidelijk of voor dit model een steviger zitvlak gekozen kan worden.
Zo nee, waarom niet? N.v.t.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Naar mijn oordeel is het beter om de bestaande kussens te verstevigen als de kans bestaat dat bij het vervangen van de zitkussens voor dezelfde hardheid dezelfde problematiek zich wellicht kan voordoen.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? € 300,-
In het telefoongesprek heeft [ondernemer] de mogelijkheid benoemd om [externe servicedienst] de klacht te laten beoordelen en wellicht het zitcomfort te verbeteren. Het is moeilijk in te schatten, maar een bedrag van 300 euro lijkt aannemelijk.”

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

Partijen hebben een overeenkomst gesloten, op grond waarvan de ondernemer tegen betaling van een koopprijs van € 3.257,- inclusief BTW onder meer een driezits hoekbank heeft geleverd.

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft het bankstel namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden geleverd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of het bankstel de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Wat betreft de klachten over de plooiën en pilling in de zitkussens zijn partijen het er inmiddels over eens dat sprake is van een normale producteigenschap, zoals ook volgt uit het deskundigenrapport. De bindend adviseur is van oordeel dat desondanks sprake is van een gebrekkig (non-conform) bankstel. De consument legt aan haar eis namelijk ook ten grondslag dat het zitcomfort is afgenomen door kuilvorming in de zitkussens. Deze stelling vindt steun in het deskundigenrapport. Daarin staat dat de kuilvorming in de kussens groter is dan de consument – gelet op haar gezinssituatie – had hoeven verwachten, en dat dit leidt tot duidelijk verminderd zitcomfort. De ondernemer heeft de inhoud

van het deskundigenrapport op dit punt niet bestreden. Daarmee staat vast dat de geleverde bank non-conform is.

Vervanging

De consument heeft primair herstel van de bank geëist. Uit het deskundigenrapport volgt dat herstel mogelijk is door het verstevigen van de bestaande zitkussens. Gesteld noch gebleken is dat dit niet van de ondernemer kan worden geveerd. De consument kan tegenover de ondernemer dan ook aanspraak maken op herstel van de hoekbank, waarbij de ondernemer de drie zitkussens van de hoekbank kosteloos moet (laten) verstevigen. Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan naar aanleiding van het deskundigenrapport, bestaande uit het tegen betaling van € 200,- per zitplaats laten verstevigen van de kussens, is dan ook niet redelijk.

De kosten van behandeling

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. Daarom moeten de geschilkosten (€ 250,-) deels door de ondernemer aan de consument worden vergoed, namelijk tot een bedrag van € 100,-.

Beslissing

De bindend adviseur:

- verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: het verstevigen van elk van de drie zitkussens van de hoekbank. Partijen treden binnen 2 weken na de datum van dit bindend advies in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever-/herstel-)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 100,- geschilkosten.
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 11 november 2024,