

Geen overmatige plooivorming in zitbank met relaxfunctie

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 1 augustus 2024 in het bijzijn van de consument een onderzoek verricht. De bevindingen zijn neergelegd in een schriftelijk rapport van 14 augustus 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 22 januari 2023 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de consument voor een bedrag van € 2.688,00 (inclusief btw, bezorgkosten en aanvullende service) een 2,5-zitsbank met relaxfunctie van het merk [merk] van de ondernemer gekocht heeft. De bank is op 11 april 2023 geleverd. Nog diezelfde dag heeft de consument zijn klacht over de bank voorgelegd aan de ondernemer. De ondernemer heeft medio augustus 2023 een nieuwe bank geleverd. Op 4 augustus 2023 heeft de consument opnieuw een klacht voorgelegd aan de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor de bank volledig voldaan.

Standpunt consument

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

'De stof die op aanraden van de wederpartij is gekozen voor de bank voldoet (nogmaals) niet aan de wensen van cliënt omdat het (fikse) plooivorming vertoont. Dit zelfs nadat de bank in kwestie opnieuw gestoffeerd was door de wederpartij en opnieuw een (andere) stof door de verkoper was aangeraden. Cliënt had specifiek ten tijde van de aankoop aangegeven niet een bank met plooiën te willen hebben. De klachten hieronder qua datum zijn opgenomen zien op de bank die opnieuw gestoffeerd is.'

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

- Herstoffering van de bank met een stof die niet plooit, zoals aangegeven ten tijde van de koop;
- (gedeeltelijke) Ontbinding van de overeenkomst;
- Een garantie op het strak laten trekken van de plooiën;

Standpunt ondernemer

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

'Het betreft de tweede bank die wij geleverd hebben, de eerste bank die is geleverd had dezelfde eigenschappen voor wat betreft de gebruikelijke plooivorming maar deze had een weeffout en hiervoor is er een herkeuze aangeboden. Klant heeft dezelfde bank in een andere stof besteld. Deze heeft dezelfde eigenschappen voor wat betreft plooivorming. Klant beweert dat de verkoper plooivorming in zijn geheel heeft uitgesloten, dit terwijl de verkoopadviseur nadrukkelijk heeft aangegeven dat ook de tweede bank dezelfde eigenschappen zou hebben m.b.t. plooivorming, met name op de bewegende delen d.m.v. de relaxfunctie. De tweede bank is uitgekozen in exact dezelfde uitvoering als de in eerste instantie geleverde bank, enkel de bekleding is gewijzigd. Daarbij komt dat klant de vergelijking maakt met het showroommodel, die in onze winkel, in tegenstelling tot de bank in de woonkamer van [consument], niet met strijklicht van buiten te maken heeft. Strijklicht accentueert plooiën in de bekleding. Plooivorming is nu eenmaal een gebruikelijke producteigenschap, zeker voor een bank met bewegende zitting en rug. In het geval van [consument], zeker binnen de marge.'

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 geconstateerde rimpeling/plooivorming is zichtbaar in het onderste ruggedeelte van de bank, zowel links als rechts. Deze delen zijn onderdeel van de verstelbare zitting waarbij het voetgedeelte volledig uitklapt en het benoemde onderdeel een andere hellingshoek krijgt om het zitcomfort te vergroten.

4. Ernst van de klacht(en)

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

- gering

Eventuele toelichting: de aanwezige plooivorming is gering en niet anders dan je zou mogen verwachten zodra een bank in gebruik genomen gaat worden.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk?

- nee

Zo ja, op welke manier? n.v.t.

Zo nee, waarom niet? De nu aanwezige plooivorming kan verminderd worden door de bekleding op de betreffende delen strakker te trekken. Dit heeft de ondernemer ook ter coullance aangeboden, maar daarbij tevens vermeld dat daarbij niet gegarandeerd kan worden dat de plooivorming nooit meer terugkomt. Als de stof te strak aangetrokken of ingekort zou worden, loop je het risico dat de stof gaat scheuren, enige ruimte in de stof is daarom ook onvermijdelijk.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Zoals hierboven beschreven is het naar mijn idee niet mogelijk de klacht te verhelpen en daarbij de garantie af te geven dat plooivorming niet meer optreedt. Het kosteloos straktrekken zoals aangeboden door de ondernemer zal geen blijvende maar een tijdelijke ingreep zijn.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd?
N.v.t.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: De consument houdt zich vast aan het beeld van de banken zoals die, al dan niet met een elektrische zitting, in de diverse showrooms hebben gestaan. Zoals door de ondernemer aangegeven is en ook met de consument is besproken is plooivorming nooit uit te sluiten zodra een bank in gebruik genomen gaat worden. Het schuim gaat zich wat zetten en er komt door lichaamswarmte en belasting wat ruimte in de stof, die ook vaak nodig is om te voorkomen dat te strak gestoffeerde delen zullen gaan scheuren. Ook heeft dit te maken met het zitcomfort wat van het zitmeubel gevraagd wordt.'

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de bank 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 geveerd (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).

Verder heeft de koper bij een consumentenkoop op grond van artikel 7:22 lid 1 sub a BW – kort gezegd – de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden als een gebrekkige (non-conforme) zaak wordt afgeleverd, tenzij de non-conformiteit – gezien haar geringe betekenis – de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geveerd kunnen worden, dan wel indien de verkoper niet binnen redelijke termijn of zonder ernstige overlast tot herstel of vervanging is overgegaan (artikel 7:21 lid 1 jo. lid 3 BW).

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 de bank de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

De bindend adviseur constateert dat tussen partijen niet in geschil is dat enige plooivorming zou mogen optreden. In dit verband is van belang dat de consument – in reactie op het reactieformulier van de ondernemer – zelf stelt dat hij voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst aan de

ondernemer heeft medegedeeld dat hij een bank wilde met zo min mogelijk ploovorming, maar dat hij nooit heeft aangegeven ploovorming geheel te willen uitsluiten.

Beoordeeld dient dus te worden of de aanwezige ploovorming valt binnen de daarvoor geldende normen en door de consument geaccepteerd zou moeten worden. De deskundige rapporteert – samengevat – dat de aanwezige ploovorming gering is en niet anders is dan je zou mogen verwachten zodra een bank in gebruik wordt genomen. Bij gebreke van concrete aanwijzingen om aan de zorgvuldigheid van het uitgevoerde onderzoek en de deugdelijkheid van het tot stand gebrachte rapport te twijfelen, staat op grond van de bevindingen van de deskundige vast dat de door de ondernemer afgeleverde bank de eigenschappen bezit die op grond van de overeenkomst mochten worden verwacht.

De consument heeft – in reactie op het deskundigenrapport – nog aangevoerd dat hij zijn aankoopbeslissing gebaseerd heeft op de in de showrooms aanwezige banken, en dat deze banken ook na geruime tijd niet dezelfde mate van ploovorming vertonen als de door hem gekochte bank. Volgens de consument heeft hij bij de aankoop specifiek verwezen naar deze banken, waarna de ondernemer zou hebben aangegeven dat hij een soortgelijke bank kon verwachten.

Deze stellingen van de consument leiden de bindend adviseur niet tot een ander oordeel. Vast staat dat ook de banken in de showroom, die minder intensief gebruikt worden en bovendien bekleed zijn met andere stoffen, ploovorming vertonen. De consument stelt weliswaar dat de door hem gekochte bank meer ploovorming vertoont, maar de ondernemer heeft aangevoerd dat dit te maken heeft met het feit dat de plooiën in de thuissituatie bij de consument geaccentueerd worden door strijklicht dat afkomstig is van buiten, terwijl van dergelijk licht geen sprake is in de showroom van de ondernemer. De consument stelt dat dit best mogelijk zou kunnen zijn, maar dat er nog steeds (fikse) ploovorming zichtbaar is als hij 's avonds de lampen aan heeft. Hij heeft echter niet toegelicht en onderbouwd dat en waarom de mate van ploovorming in de gegeven omstandigheden niet acceptabel is. Dit volgt niet uit de foto's die onderdeel uitmaken van het dossier, en ook niet uit een andersluidend deskundigenrapport van de consument. De bindend adviseur neemt hierbij ook in aanmerking dat het in dit geval gaat om een bank met een relaxfunctie, waarbij de plaats van de ploovorming (het ruggedeelte) onderdeel is van de verstelbare zitting, zoals de ondernemer ook heeft aangevoerd. Ploovorming is dan nodig voor het zitcomfort en om te voorkomen dat de stof gaat scheuren, zo volgt uit het deskundigenrapport.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. De kosten van behandeling van dit geschil blijven daarom voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 november 2024,