

## Zachte kussenvullingen zitmeubelen inherent aan het product

### **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.

Op 20 augustus 2024 heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige [deskundige]. Deze heeft zijn bevindingen vastgelegd in een deskundigenrapport.

Door de consument is gereageerd op het rapport van de deskundige.

De bindend adviseur heeft aan de deskundige een nadere vraag gesteld waarop is geantwoord en waarop de consument eveneens heeft gereageerd.

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 toe te lichten.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

Datum overeenkomst: 16 oktober 2023.

De consument heeft bij de ondernemer een 3zits- en een 2zits-combinatie gekocht met een stoel voor een totaalprijs van € 3.056,00 inclusief montage en bezorgkosten. De levering vond plaats op 16 oktober 2023.

De klacht is op 02 februari 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De consument vindt dat de bekleding over alle onderdelen (3zits, 2zits en stoel) extreem rimpelige leuningen vertoont en dat de 3zits geheel rimpelig is.

De consument eist dat de koopovereenkomst wordt ontbonden.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Helaas mag koudschuim zachter worden, daar kan ik helaas niks aan veranderen, al onze banken worden zachter (heb ik ook meneer gezegd, dat de lucht uit het schuim gaat waardoor het zachter wordt, maar dat mag niet volgens meneer). Meneer heeft bij [andere meubelzaak] gewerkt, en heeft zes banken eerder gehad en die werden allemaal niet zachter/vertoonden geen rimpels. (Ik zei dat kan niet, helaas komen we er zo niet uit).

De ondernemer meent dus dat er geen grond is voor ontbinding van de overeenkomst.

### **Deskundigenrapportage**

In zijn rapport geeft de deskundige als zijn bevindingen weer dat de rimpeling van de bekledingsstof gering is te noemen. De ploovorming ontstaat bij normaal gebruik en is volgens de deskundige inherent aan het door de consument gekozen model.

### **Overwegingen en beoordeling**

In de procedure is voorzien dat een onafhankelijk deskundige een onderzoek instelt naar de klacht van de consument. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 20 augustus 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport en foto's bijgevoegd. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. De consument heeft weliswaar kritiek geuit op het rapport van de deskundige maar die kritiek is niet onderbouwd met een ander rapport of verder bewijsmateriaal. De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit rapport tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Uit het oordeel van de deskundige blijkt dat de ploovorming waar de klacht van de consument op ziet, inherent is aan het door de consument gekozen model. Door het gebruik van de bank en/of stoel zakt de zachte laag onder de bekleding iets in en daardoor kan de bekledingsstof iets verschuiven. De ondernemer en ook de leverancier van de bankcombinatie hebben, nadat de consument had geklaagd over de ploovorming, de bankcombinatie bekeken en geconstateerd dat er sprake was van gebruikelijke ploovorming. Dat is ook aan de consument uitgelegd. Ook de deskundige stelt dat er sprake is van gebruikelijke ploovorming.

Op de foto's die de consument heeft overgelegd naar aanleiding van het rapport van de deskundige lijkt het dat de ploovorming ernstig is, maar op de foto van de deskundige is de ploovorming

aanmerkelijk minder. Bij verschil van inzicht over de plooivorming dient, zoals uit de eerdere overweging al blijkt, de opvatting van de deskundige gevolgd te worden. De plooivormingen waarover geklaagd wordt dienen als gering te worden beschouwd en als gevolg te worden gezien van het door de consument gekozen model. Een en ander rechtvaardigt dus niet dat de koopovereenkomst wordt ontbonden zoals door de consument wordt gewenst.

**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;
- de eis van de consument wordt afgewezen;
- 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 29 november 2024