

Showmodel bank biedt onvoldoende ondersteuning voor normaal zitcomfort

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.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 26 juli 2024 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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 om hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een bankstel.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Banken. Opbouwkussens deugt niet, het is schuimzitting met daarop een zogenaamd dekbedje. Dit dekbedje blijft niet op zijn plek en verplaatst zich en frommelde zich steeds weer op. De monteur zegt dat hij het niet definitief kan oplossen.”

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

“Nieuwe en betere zitkussens. En die zijn er.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Dacron beweegt door gebruik dit is niet te voorkomen.”

Deskundigenrapport

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

“Vulling zitkussens, tigerschuim is een koudschuim, geven onvoldoende ondersteuning. Geen overmatige plooivorming geconstateerd.”

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige heeft op verzoek van de bindend adviseur een nadere toelichting gegeven, die als volgt luidt:

“De term tigerschuim is geen gebruikelijke maar een door deze ondernemer gebruikte naam voor een koudschuim vulling. De kwaliteit (SG) is echter onbekend. Hoeveel materiaal er is gebruikt in het schuim geeft de kwaliteit aan.

Tijdens mijn bezoek is geconstateerd dat de weerstand van de vullingen bij normaal gebruik onvoldoende is.

Een consument, met een normaal postuur, mag verwachten dat kussenvullingen voldoende ondersteuning en tegengewicht bieden.

Een vulling met pocketveren, springveren in zakjes verpakt, geeft meer tegengewicht en blijft langer in model dan de nu gebruikte vullingen.

Pocketvering is wel duurder dan koudschuim vullingen.”

Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om op deze nadere toelichting te reageren.

2. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 26 juli 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn, mede in aanmerking genomen de nadere toelichting, begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier vervolgens ook geen andere rapporten tegenover gezet. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit

van de juistheid van het deskundigenrapport (met nadere toelichting) en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

3. De stellingen van de consument komen erop neer dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
4. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport (met nadere toelichting) dat de consument had mogen verwachten dat de kussens meer weerstand/ondersteuning bieden. Dit betekent dat het geleverde in zoverre niet aan de overeenkomst beantwoordt.
5. De ondernemer heeft – overigens pas naar aanleiding van de nadere toelichting van de deskundige – nog aangevoerd dat de consument heeft gekozen voor een showroommodel dat hij heeft kunnen testen en waarbij de waarde en kwaliteit overeenkomen met de specificatie. Dit verweer wordt niet gevolgd. Uit de stukken en de stellingen volgt dat de consument het standpunt inneemt dat de inhoud van de kussens later is verschoven. In de showroom is dat dus nog niet merkbaar geweest. De ondernemer heeft dat niet althans onvoldoende gemotiveerd betwist. Dat de waarde en kwaliteit overeenkomen met de specificatie is voorts niet in overeenstemming met het deskundigenrapport, althans dat behoeft in het licht daarvan in ieder geval een nadere motivering van de zijde van de ondernemer, maar die ontbreekt.
6. Uit het voorgaande volgt dat de klacht gegrond is.
7. De consument heeft recht op herstel of vervanging, als bedoeld in artikel 7:21 lid 1 onder b en c BW. De kosten hiervan komen voor rekening van de ondernemer. Indien de ondernemer niet (tijdig) overgaat tot herstel of vervanging, kan de consument de overeenkomst ontbinden (artikel 7:22 lid 1 onder a BW).
8. Gezien de uitkomst van het geschil dient de ondernemer de door de consument betaalde kosten van deze procedure te vergoeden, dat is een bedrag van € 250,-.
9. De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer gaat over tot herstel of vervanging. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken hierover, waaronder reële termijnen. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming en uitvoering van afspraken.
- De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, of gaat de ondernemer niet over tot herstel/vervanging, dan kan de consument de overeenkomst ontbinden. Het geleverde wordt dan binnen 4 weken na de ontbinding door de ondernemer teruggenomen, tegen gelijktijdige betaling van de koopsom aan de consument.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden € 250,- aan de consument als vergoeding voor het betaalde klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 januari 2025,