

Contourvorming en plooiën in legère bank geen gegronde klacht

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 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 9 oktober 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 hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een bank.

Standpunt consument

De consument heeft haar klacht in het Vragenformulier als volgt omschreven:

“Ploovorming, indeuken zitting en uitzetting rugleuning.”

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

“Geld terug omdat het probleem niet op te lossen valt.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Wij als tussenpersoon en onze fabrikant staan achter dit product.

Nogmaals, de bank is bedoeld om thuis lekker te kunnen cocoonen, het betreft een losse hoes welke het zachte comfort biedt, als bedoeld.

Als mevrouw een strakke bank wenst, qua uiterlijk, dan had [consument] beter een andere bank kunnen uitkiezen.

Met een strak uitziende bank heb je gelijk ook een hard/stevig comfort.

[Consument] heeft zich uitvoerig laten informeren tijdens meerder showroom bezoeken, lees; weloverwogen!

Met een hand strijk over de bank verdwijnt het beeld welke [consument] zo "stoort", als al aangegeven in eerdere communicatie naar u en [consument].”

Deskundigenrapport

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

“Deze bank heeft een legère uitstraling en is voorzien van een gewatteerde doorgestikte hoes, bedoeld om een nonchalant beeld te creëren. De keuze voor de zachte fluweelachtige chenille stof van linnen en katoen zorgt ervoor dat op de plek waar het meest gezeten wordt, tegenover de televisie, een zitspiegel zichtbaar wordt. Dit is inherent aan het type stof en kan niet vermeden worden. Raadzaam is het wel de stof regelmatig glad te strijken. Echter ook dan zal de zitspiegel bij gebruik weer terugkomen en zichtbaar zijn. Op de plek waar het meest gezeten wordt zal de vulling zich vormen naar de gebruiker waardoor er plooiën en indrukkingen kunnen ontstaan. Dit is een normaal verschijnsel en is met name bij het gekozen type bank en de stof zichtbaar. Door de indrukking op de meest bezeten plek zal automatisch de rugleuning ook wat vervormen door de druk van het lichaam.

[...]

De door de consument genoemde klacht is weliswaar zichtbaar, maar geeft naar mijn idee geen afwijkend beeld van wat van dit type bank en stof verwacht had mogen worden.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 9 oktober 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 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 en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. De stellingen van de consumenten komen erop neer dat de bank niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. De bindend adviseur kan op basis van het deskundigenrapport echter niet de conclusie trekken dat de bank niet aan de overeenkomst beantwoordt. De consument heeft onvoldoende aangevoerd om tot een ander oordeel te komen.
3. Dit betekent dat de klacht ongegrond is.
4. De kosten die de consument heeft moeten maken voor de behandeling van dit geschil blijven voor haar rekening.
5. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De kosten die de consument heeft moeten maken voor de behandeling van dit geschil blijven voor haar 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 21 januari 2025,