

Ontbinding koop kwalitatief slechte zittingvullingen eetkamerstoelen

### **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 6 september 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 eetkamerstoelen.

### **Standpunt consument**

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

*“Inzakking zitvlak stoelen.”*

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

*“Volledige restitutie zonder inhouding van 30% (ontbinding) primair, dan wel subsidiair wanneer primair niet voor toewijzing in aanmerking komt, herstel/vervanging van de stoelen.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

*“Na beoordeling van de video- en fotobewijzen concluderen wij dat er geen sprake is van inzakking van de stoel. De ontevredenheid van de klant betreft de kwaliteit, maar dit vormt geen grond voor een klacht zoals ingediend. De klant kan de stoelen retourneren volgens onze standaard retourvoorwaarden, inclusief een waardeminderung van 30% wegens het ontbreken van de originele verpakking. Wij hebben de consument hierover geïnformeerd en adviseren de stoelen te retourneren zoals voorgesteld.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“De deskundige heeft de stoelen beoordeeld. De deskundige constateert het volgende: de zitkussenvulling geeft geen enkele weerstand, je zakt meteen tot aan de harde houten rand van de romp weg. Omdat de technische omschrijving ontbreekt, zie ook 7, constateer ik dat er een zitkussenvulling is gebruikt welke niet geschikt is voor normaal gebruik van een eetkamerstoel. Bijvoorbeeld een te laag soortelijk gewicht polyether. Je zakt meteen tot aan de rand van de houten romp waardoor iedere vorm van zitcomfort ontbreekt. Door het onderzoek is een singelband voelbaar.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 30 augustus 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 bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat de geleverde stoelen niet aan de overeenkomst beantwoorden, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 BW. Verder is de bindend adviseur op grond van de in het dossier aanwezige stukken van oordeel dat de consument de ondernemer al voldoende gelegenheid heeft geboden om met een oplossing te komen, als bedoeld in artikel 7:21 lid 1 BW. Dit heeft echter niet het gewenste resultaat

gehad. Dit betekent dat aan de voorwaarden is voldaan om tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan (artikel 7:22 leden 1 en 2 BW), zoals door de consument verzocht.

3. De klacht is gegrond. De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd. De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volledige koopsom terug aan de consument. De ondernemer haalt de stoelen op bij de consument en neemt binnen 2 weken na heden contact op met de consument om hiervoor een afspraak te maken. Indien partijen in afwijking hiervan de afspraak maken dat de consument de stoelen retourneert, dan dient de ondernemer de kosten die hiermee gemoeid zijn te vergoeden.
4. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook het door de consument betaalde klachtgeld van € 250,- te vergoeden.
5. Tot slot is de ondernemer behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden aan de consument:
  - ✓ de volledige koopsom terug;
  - ✓ een bedrag van € 250,- als vergoeding van het door de consument betaalde klachtgeld.
- De ondernemer haalt de stoelen op bij de consument en neemt hiervoor binnen 2 weken na heden contact op met de consument. Indien partijen in afwijking hiervan de afspraak maken dat de consument de stoelen retourneert, dan dient de ondernemer de kosten die hiermee gemoeid zijn te vergoeden.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 januari 2025,