

Geleverde bank is conform bestelling en wat consument mag verwachten

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

De deskundige [deskundige] heeft een deskundigenonderzoek uitgevoerd en vastgelegd in een deskundigenrapport.

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via een videoconferentie niet nodig, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Op 08 december 2023 heeft de consument bij de ondernemer een zitbank gekocht type [type 1] voor een totaalprijs van € 4.107,--. De bank is enige tijd later overeenkomstig de afspraak geleverd.

De klacht is op 14-01-2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

We hebben een bankstel gekocht bij [ondernemer] naar aanleiding van een showmodel op 28 december 2023 het zou 8 tot 10 weken duren voor de levering. Echter kregen we het al na 3 weken. Na de levering zagen we dat de bank er niet uit zag als we het wilden. De rugleuning is niet recht de hoeken van de zitting is rond maar het had haaks moeten zijn. De afwerking is ook niet netjes. Er is een man van de fabrikant langs gekomen en die vond dat alleen de rugleuning een terechte klacht was en de rest niet. (En we kregen ook een ongepaste opmerking omdat we het niet met hem eens waren. We hebben ook een klacht hierover ingediend bij [ondernemer]). De verkoper wil dan ook alleen de problemen met de rugleuning repareren en niet de rest. We hebben ook meerdere mails verzonden met de uitleg waarom we niet met ze eens zijn. We hebben ook een brief verzonden om de overeenkomst te beëindigen en het terugstorten van de kosten, maar dat vonden ze niet terecht.

De consument eist:

Wij willen ons geld terug en zij hun bank, er is namelijk geen vertrouwen in [ondernemer]. We hebben een garantiepakket extra gekocht en wat als het later nog erger wordt, wat dan.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: Wij hebben naar aanleiding van de melding een onafhankelijke servicemonteur ingeschakeld ter beoordeling/herstel. Hiervan is rapport uitgebracht. Als wij deze vergelijken met ons showmodel dan komen er veel eigenschappen overeen met het model dat bij ons in de showroom staat. Een bank is een met de hand gemaakt meubel en hier zullen altijd de eigenschappen van zichtbaar zijn. Wij hebben de consument aangeboden om de gegronde klacht te herstellen. De overige klachten kunnen niet hersteld worden en zullen zelfs bij een omruiling van de bank zichtbaar blijven, simpelweg omdat dit bij de bank hoort. Wij zijn ervan overtuigd dat de bank die bij de klant staat conform de norm is en wat een consument hiervan kan en mag verwachten.

Deskundigenrapportage

De deskundige stelt dat hij naar aanleiding van diens klacht aan de consument heeft uitgelegd dat door de manier waarop de bank wordt bekleed niet voorkomen kan worden dat de stof van de bekleding soms wat gesmukt aan de romp wordt bevestigd. Met andere woorden, enige rimpeling of plooitjes zijn niet te voorkomen. De afwijking met het showroommodel is volgens de deskundige het gevolg van het feit dat het showroommodel met een andere (dikkere) stof is bekleed waardoor die gladder blijft dan het geval is met de stof die door de consument is uitgezocht. De problemen waarover de consument klaagt zijn volgens de deskundige te verwaarlozen en verder als product-gebonden te beschouwen. De deskundige constateert wel ongelijkheid tussen de elementen, maar de ondernemer heeft toegezegd dat probleem te verhelpen. De kosten van dit herstel begroot de deskundige op een totaal van € 205,--.

Overwegingen en beoordeling

In deze procedure is voorzien dat een deskundige een onderzoek instelt en een opvatting geeft over de al dan niet geconstateerde klachten. In zijn rapport geeft de deskundige aan dat, afgezien van de ongelijkheid van de verschillende elementen, geen sprake is van een gebrek aan de bank en dat de klacht van de consument gaat over een product-gebonden eigenschap. Partijen hebben geen

overtuigende argumenten aangevoerd op grond waarvan er reden zou zijn om van het oordeel van de deskundige af te wijken. Weliswaar heeft de consument nog aangevoerd dat hij meende een model [type 1] te hebben gekocht en een model [type 2] heeft geleverd gekregen. Ook heeft de consument kenbaar gemaakt dat hem is gezegd dat op termijn plooivorming kon ontstaan, terwijl bij de aflevering er al plooivorming was.

Wat dit laatste betreft, heeft de deskundige gemotiveerd uit de doeken gedaan dat de door de consument gekozen bekleding nu eenmaal sneller (geringe) plooivorming geeft dan het geval was bij het in de showroom bekeken model. De ondernemer heeft verder uitgelegd wat het verschil en de overeenkomst is tussen model Femke en model Iris.

Noch de reactie van de consument noch die van de ondernemer geven aanleiding om af te wijken van de mening van de deskundige.

Dat betekent dat de klacht ongegrond verklaard dient te worden, behoudens wat het corrigeren van de verschillende hoogten betreft. Dit alles leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

1. De eis van de consument wordt afgewezen.
2. De ondernemer wordt wel gehouden aan haar aanbod dat voor de indiening van het geschil is gedaan om de hoogten van de verschillende elementen te corrigeren.
3. Partijen dienen binnen twee weken na heden met elkaar in overleg te treden voor het maken van nadere afspraken over de uit te voeren herstelwerkzaamheden welke binnen een redelijke termijn voltooid dienen te worden. Partijen geven over en weer medewerking aan de totstandkoming van de afspraken en de uitvoering van het werk.
4. 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 februari 2025,