

Geen non-conformiteit inzakkende kussens bankstel vastgesteld

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 30 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 bankstel (hoekbank).

Standpunt consument

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

“Een bankstel gekocht bij [ondernemer] na paar dagen begon het overal in te zakken. Op sommige plekken voel je zelfs het frame als je erop zit. [Ondernemer] wil me niet helpen en kijken naar passende oplossing.”

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

“Een passende oplossing. Een ander bankstel of mijn geld terug.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat naar aanleiding van de klacht van de consument onderzoek is verricht door een servicespecialist. De servicespecialist heeft geconstateerd dat de bank voldoet.

Deskundigenrapport

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

“Het betreft hier een royale hoekbank in een zogenaamde U-opstelling. De vulling van de zitkussens zijn van polyether schuim. De eigenschap van dit polyetherschuim is dat na het eerste gebruik de kussens zachter en soepeler worden. Dit proces van zachter en soepeler worden stabiliseert na de eerste periode van gebruik (± 6-8 weken). Consument ervaart dat de kussens te zacht worden. Technisch gezien is het normaal dat dit type polyether zitkussens soepeler worden in gebruik. Bij bezoek op alle zittingen gezeten en kunnen constateren dat kussens soepel zijn, maar van bovenmatig doorzakken is geen sprake. Consument spreekt uit dat verkoopadviseur aangaf dat het om een prachtige bank ging met een heerlijk zitcomfort en dat daarmee een totaal ander verwachtingspatroon is aangeprept dan in werkelijkheid het geval is. Wanneer consument helemaal strak achter in het zitkussen zit is de achterregel voelbaar, zeker wanneer je hard op het zitkussen drukt. Bij normaal gebruik en zitten is de achterregel niet voelbaar. Technisch gezien is de geleverde kwaliteit in overeenstemming met de betaalde prijs. Van bovenmatig doorzakken is geen sprake. Dat de kussens zachter/soepeler worden is een normaal productgebonden eigenschap. De prijs-/kwaliteit verhouding is correct.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 29 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 consument komen erop neer dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 Burgerlijk Wetboek. De bindend adviseur kan op basis van het deskundigenrapport echter niet de conclusie trekken dat het

geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt. De consument heeft onvoldoende aangevoerd om tot een andersluidend oordeel te komen.

3. De klacht is ongegrond.
4. Het door de consument betaalde klachtgeld blijft voor zijn rekening.
5. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond. De eisen van de consument worden afgewezen.
- Het door de consument betaalde klachtgeld blijft voor zijn 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 24 januari 2025,