

Meerdere klachten bankstel, onvoldoende aangetoond dat deze non-conform is

### **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 april 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, kort weergegeven, de koop van een bankstel.

### **Standpunt consument**

De consument heeft in het Vragenformulier zijn klacht niet omschreven. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de consument thans klaagt over de volgende aspecten van het bankstel:

- de hoofdsteunen zijn niet gelijk;
- er zit een bobbel in de armleuning;
- het hoekkussen is zachter;
- de fixeerlaag van het leer laat op sommige plekken los.

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument in het Vragenformulier als volgt beantwoord: "Koop ontbinden of een netjes afgewerkt bankstel."

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

*"Ondanks dat wij ons niet geheel konden vinden in de klachten die de consument bij ons aangaf, hebben wij de consument altijd willen helpen. Wij hebben ons altijd zeer welwillend opgesteld tot het moment dat er na ruim twee jaar na aankoop een ingebrekestelling vanuit een juriste, mevrouw [jurist], van [rechtsbijstand] naar ons gestuurd werd. U kunt ons verweer richting mevrouw [jurist] uitvoerig teruglezen in de bijgevoegde stukken. In ons lange lidmaatschap met INretail (CBW) heeft u zeer weinig klachten voor ons behoeven te behandelen. Voor ons is de maat met [consument] nu vol!"*

### **Deskundigenrapport**

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

*"Tijdens bezoek uitgebreid loungebank geïnspecteerd. Alle door consument gemaakte op- en aanmerkingen bekeken.*

*- Het ongelijk zijn van de hoofdsteunen is een product gebonden eigenschap. Doordat het bewegende delen zijn, zal het nimmer een perfect strak geheel zijn. Dat er op verzoek van de consument wat kleine aanpassingen door servicemedewerker zijn gedaan heeft niet geresulteerd in een perfect strak uitziend geheel. Technisch gezien is dit ook niet mogelijk, het betreft hier een product gebonden eigenschap.*

*- De bobbel in de armleuning is volgens consument ontstaan door toedoen van servicemedewerker die de knop voor de bediening heeft vervangen. Echter, het ietwat inzakken van de armleuning is ontstaan door het gebruik. Het schuim is iets ingedrukt door het gebruik. Het betreft hier een normaal gebruiksverschijnsel. Bovendien is van bovenmatig in- en of doorzakken geen sprake.*

*- Het zachter zitcomfort van het hoekelement is voelbaar, maar geen reden om deze te vervangen. Ook hier is van bovenmatig in-/doorzakken geen sprake.*

*- Voor wat betreft het loslaten van het leder op 1 hoofdsteun en het hoekkussen: de oorzaak van het loslaten van fixeerlaag (of finishlaag) komt in de regel bij leder voor, door bovenmatige wrijving en/of het intrekken van huidzuren. De finishlaag kan ter plaatse hersteld worden door een gespecialiseerd leder reparatiebedrijf.*

[...]

*De door de consument genoemde klachten zijn te kwalificeren als normale gebruikssporen en product gebonden eigenschappen. De fixeerlaag kan – al dan niet tegen betaling - gerepareerd worden, de overig door consument aangegeven punten zijn normale gebruiksverschijnselen.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 9 april 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. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De consument heeft op 4 oktober 2024 een contra-expertise laten verrichten door [contra-expert], in aanwezigheid van de ondernemer. Dit heeft tot een rapportage geleid, maar de consument heeft die rapportage niet ingebracht. Hij is het niet eens met de uitkomst van die contra-expertise.
3. De consument heeft vervolgens nog een onderzoek laten verrichten, nu door [tweede contra-expert]. Dit onderzoek heeft op 25 oktober 2024 plaatsgevonden en heeft geleid tot een rapport van 13 november 2024 (hierna: het [derde] rapport).
4. De bindend adviseur zal de beoordeling uitgaan van het deskundigenrapport en niet van het [derde] rapport. Hierbij is het volgende van belang. Het deskundigenrapport is opgesteld door een door de stichting aangezochte, onafhankelijke deskundige. Bij de totstandkoming van het deskundigenrapport zijn beide partijen betrokken geweest. Dit geldt voor het [derde] rapport niet. Dat rapport is op verzoek van de consument opgesteld, nadat een eerder in zijn opdracht uitgevoerde contra-expertise niet de gewenste uitkomst had. De ondernemer is niet betrokken geweest bij de totstandkoming van het [derde] rapport. Bovendien begrijpt de bindend adviseur uit wat naar voren is gebracht dat [tweede contra-expert] weliswaar gespecialiseerd is op het gebied van leer, maar dat betekent nog niet dat ook deskundigheid bestaat op het punt van onderzoek en advisering als hier aan de orde.
5. De stellingen van de consument komen erop neer dat het bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: het BW) en artikel 15 lid 1 van de CBW-voorwaarden.
6. De bindend adviseur kan op grond van het deskundigenrapport niet concluderen dat dit het geval is wat betreft de hoofdsteunen die niet gelijk zijn, de bobbel in de armleuning en het hoekkussen dat zachter is. De klacht is in zoverre dus ongegrond.
7. Met betrekking tot het loslaten van het leer heeft de deskundige echter toegelicht dat dit geen normaal gebruiksverschijnsel is. De vraag rijst of het geleverde op dit punt niet aan de overeenkomst beantwoordt. De bindend adviseur overweegt als volgt.
8. Het leer van een bankstel behoort in het algemeen niet al na enkele jaren los te laten. De vraag is echter of het leer in dit geval loslaat doordat het bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt, of door wat er na de levering is gebeurd met het bankstel, in het bijzonder wat betreft gebruik en onderhoud. Het deskundigenrapport geeft over de oorzaak geen uitsluitel.
9. De ondernemer heeft het bankstel aan de consument geleverd op 1 september 2020. De consument heeft in de loop van de tijd verschillende klachten over het bankstel geuit en naar aanleiding daarvan heeft de ondernemer ook meerdere keren werkzaamheden verricht. De bindend adviseur kan op basis van de stukken echter niet vaststellen dat de consument wat betreft het loslaten van het leer binnen een termijn van één of twee jaar na de levering heeft geklaagd. De consument kan zich daarom niet beroepen op het bepaalde in artikel 7:18a lid 2 van het BW en/of artikel 15 lid 2 van de CBW-voorwaarden.
10. Dit betekent dat het op de weg van de consument ligt om voldoende te onderbouwen dat het geleverde bankstel op dit punt niet aan de overeenkomst beantwoordt. Daarin is hij niet geslaagd.

11. Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond is.
12. De kosten die de consument heeft gemaakt blijven voor diens rekening.
13. 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 gemaakt blijven voor diens 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 februari 2025,