

Ondernemer ontkent speciale wensen voor bank, gevorderde ontbinding niet toegekend

Partijen:

Consument: de heer [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

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.

Er heeft op 12 oktober 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 13 oktober 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende hebben kunnen toelichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een bank.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“Mijn vrouw en ik hebben bij [ondernemer] onze wensen qua zit (en lig) comfort aangegeven. De eerst geleverde bank bleek te smal op het zitvlak. Wij zijn ouderen, 70 plus en liggen ook wel eens voor de rust. Op advies eigenaresse ander bank gekozen, deze zou volgens haar voldoen aan al onze wensen. Maar deed dat niet. Aangezien het zitvlak verstelbaar is, (wat wij niet zelf kunnen verstellen). Maar na een dag verzakte de kussens, toen heeft [ondernemer] tot 2x toe een stoffeerder langs gestuurd, om de kussens op te vullen. Had geen effect, de stoffeerder gaf na de tweede keer aan dat er een fabrieksfout in de bank zat. Wij hadden de hoop een goede bank te kopen, maar er is niet naar onze wensen is geluisterd. Wederom contact met [ondernemer] gehad, die heeft de bank naar de firma [leverancier] in België gestuurd en meneer [medewerker van de fabriek] vond het zitcomfort ruim binnen de norm. Dit heeft [ondernemer] telefonisch beaamd, zonder dat er ook maar iets aan de bank is gedaan. De bank staat nog bij [ondernemer] en we willen deze niet terug. Wij willen ons geld terug! Zou onze laatste bank kunnen zijn..., van gespaard geld. Vertrouwen in [ondernemer] is weg. Wij zijn al minstens een half jaar bezig, zonder resultaat. Dit geeft veel psychische, lichamelijke en emotionele stress. Dit was niet het doel van onze bezoek en aankoop bij [ondernemer].”

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

“Dat [ondernemer] de bank houdt en wij het geld retour!”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft, voor zover hier van belang, als volgt gereageerd:

“De klant heeft telefonisch contact opgenomen om tijdens de Corona-periode om op afspraak een bank uit te zoeken in de winkel, die snel te leveren was. Tijdens dit gesprek heeft klant aangegeven; niet meer de jongste en de lichtste te zijn. Dat ze een bank wilden hebben om op te kunnen zitten en liggen. Afspraak direct gemaakt. Tijdens bezoek in de winkel een bank uitgezocht en geprobeerd. Deze hebben we direct kunnen bezorgen.

Volgende dag bank retour gehaald, omdat klant aangaf de zitdiepte toch niet voldoende is om ook goed op te liggen. Deze hebben we zonder verdere consequenties voor klant retour genomen. Klant weer in de winkel geweest en huidige showroom-bank uitgezocht en geprobeerd. Hierbij is in het advies rekening gehouden met leeftijd/lengte/gewicht. De bank kan in zitdiepte (vast) worden ingesteld. Ook deze bank direct geleverd bij klant.

Later nog een keer terug geweest om zitdiepte goed in te stellen (kosteloos).

[...]

Op 20 april is door collega-meubelstoffeerder uit coulance de kussens bijgevuld met harder schuim. Mevrouw heeft aangegeven, dat ze in altijd in het midden van de bank zit. Dus op de rand van twee zitkussens. Meubelstoffeerder heeft aangegeven dat ze het beste zitcomfort heeft als ze bij een leuning of in het midden van een zitkussen gaat zitten. Uitgelegd dat door de opbouw van de veren en het schuim een rand van een zitkussen altijd minder stevigheid zit.

Echter is bij het vullen van de kussens de naad niet goed hersteld waardoor plooivorming is ontstaan. Dit hebben we naar tevredenheid van de klant hersteld op 22 april.

In mei klant met ons contact opgenomen niet tevreden te zijn. Toen hebben we de leverancier ingeschakeld. Bank 09 juni opgehaald om te laten beoordelen door de leverancier. Leenbank geleverd aan klant (klopt dat dit niet de mooiste banken zijn).

[...]

30 juni mail naar klant gestuurd met (live) bevindingen van de leverancier (bijlage 2 mailverkeer met de klant met reacties).

[...]

De uitgekozen bank bestaat uit 2 zitkussens. Tijdens het verkoopgesprek heeft de klant op geen enkel moment kenbaar gemaakt dat ze altijd in het midden van de kussens zit. Als we dit vooraf hadden geweten hadden wij deze bank niet geadviseerd. In regulier gebruik, zitten klanten niet in het midden van 2 zitkussens. In de regel kan men ervan uitgaan dat in het midden zitten van een bank met 2 zitkussens uitzonderlijk is. Het lijkt ons niet redelijk, dat wij dit vooraf hadden kunnen bedenken en op deze manier de bank gebruik zou worden. Wij zijn van mening dat met de kennis die wij op dat moment hadden van de klant zijn wensen en behoeften het beste advies hebben gegeven.

Op basis van bovenstaande en het feit dat we ons maximaal hebben ingespannen vinden wij de klacht ongegrond is. Klant komt achteraf met wezenlijke informatie over hun gebruik van de bank. Dat is ons niet aan te rekenen."

Deskundigenrapport

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

"De beoordeling van de bank vond plaats in het magazijn van de ondernemer, omdat de consument de bank niet meer terug wilde uit ontevredenheid. De bank heeft niet lang bij de consument gestaan en is toen op verzoek van de consument door de meubelstoffeerder van de ondernemer voorzien van een steviger interieur in de uitschuifbare zittingen. De bank toont strak en vertoont bij het zitten een minimaal verval in hardheid tussen de 2 zittingen, niet meer dan verwacht kan worden bij 2 zitgedeeltes."

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige de bank op 12 oktober 2022 heeft onderzocht. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies van het rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Uit het inleidend formulier, gelezen in samenhang met de overgelegde correspondentie, volgt dat de consument ontbinding van de koopovereenkomst wenst.
3. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop. Voor een geslaagd beroep op ontbinding van deze overeenkomst moet aan een aantal voorwaarden zijn voldaan. Eén van die voorwaarden is dat de geleverde zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 BW.

4. Voor zover de consument stelt dat de bank gebreken kent, wordt overwogen dat deze stelling niet van enige onderbouwing is voorzien. Uit de stukken in het dossier kan niet worden opgemaakt dat sprake is van één of meer gebreken aan de geleverde bank. De bindend adviseur wijst in dit verband in de eerste plaats op het deskundigenrapport en in de tweede plaats op de bevindingen van de leverancier (e-mail van 30 juni 2022). Het had op de weg van de consument gelegen om te onderbouwen dat wél sprake is van een gebrek aan de bank. Dit heeft hij niet gedaan. Het enkele feit dat hij ontevreden is, maakt nog niet dat er in objectieve zin een gebrek aan het geleverde is.
5. Voor zover de consument stelt dat de bank niet voldoet omdat er op basis van de gesprekken voorafgaand aan de koop bij hem andere verwachtingen zijn gerezen met betrekking tot de eigenschappen van de bank, wordt overwogen dat de ondernemer de inhoud van die gesprekken - voor zover hier relevant - heeft betwist. Nergens is uit gebleken dat er van de zijde van de ondernemer mededelingen zijn gedaan op basis waarvan de consument andere verwachtingen mocht hebben met betrekking tot de eigenschappen bank, dan de eigenschappen die de geleverde bank bezit.
6. Uit het voorgaande volgt dat niet kan worden geconcludeerd dat de geleverde bank niet aan de overeenkomst beantwoordt. Reeds hierom gaat het beroep op ontbinding van de overeenkomst niet op.
7. De klacht is ongegrond.
8. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 17 november 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur