

Verkleuring bank kort na ingebruikname: bewijslast ondernemer

Partijen:

Consumenten: [consumenten], 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 6 juli 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 7 juli 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 de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een bank.

Standpunt consumenten

De consumenten stellen dat de geleverde bank niet voldoet, omdat de bank is verkleurd. Zij vragen om ontbinding van de overeenkomst.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat onduidelijk is of de verkleuring van de zittingen en een deel van de ruggen is ontstaan vanuit het leer of door invloed van buitenaf.

Deskundigenrapport

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

“Het effect, het door deskundige vastgestelde kleurverschil in de zittingen, loopt door over de twee naast elkaar geplaatste zittingen. De verkleuring is ontstaan door gebruik.

De verkleuring is geen vervuiling op de kussens. Het is niet te verwijderen met een schoonmaakmiddel of anderszins. De kleurverandering in de plekken op de twee kussens is in de finishlaag ontstaan. Het kleurverschil heeft de indruk van migratie van twee kleuren die elkaar hebben beïnvloed bij het zitten op de bank. Het wordt door deskundige aangeduid als een gebruikerseffect.

Migratie is het samengaan van twee kleurpigmenten waarbij in het materiaal (hier de PU-finish van het meubelleder) een andere kleur ontstaat. Migratie is niet meer weg te nemen. Poetsen of schoonwrijven levert geen resultaat op. De kleur in de finishlaag van het leder is permanent gewijzigd.

Omdat de verkleuring in de bank over twee naast elkaar lopende verschillende delen leder loopt in twee naast elkaar geplaatste zitkussens, stelt deskundige vast dat het effect niet vanuit het leer komt. Het is ontstaan van buitenaf door regulier gebruik.

Deskundige kan niet exact vaststellen wanneer het eerste kleurverschil is geconstateerd en gemeld aan de ondernemer. De ondernemer heeft na melding van de klacht getracht de vlekken na circa 6 maanden na de levering van de bank weg te nemen. Daarmee is vast te stellen dat de verkleuring binnen deze 6 maanden is ontstaan. De schoonmaakactie door de ondernemer heeft geen resultaat opgeleverd.

Deskundige geeft aan dat de aangetroffen klachten (de migratie) relatief snel na ingebruikname van de bank is ontstaan. Deskundige kan niet vaststellen of en hoe de bank in de eerste maanden is gebruikt. Bij regulier gebruik is het instaan van deze vorm van migratie een niet te verwachten gebruikerseffect.

De andere klachten die de consument tijdens het onderzoek heeft aangegeven zijn door deskundige niet of nauwelijks waarneembaar. De schijn van kleurverschil heeft hier vooral te maken met het anders invallend licht van het naast elkaar geplaatste leder. Dit is een te verwachten effect. De ondernemer is hierop niet aan te spreken.”

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop, als bedoeld in artikel 7:5 lid 1 BW.
2. Ingevolge artikel 7:17 lid 1 BW moet een afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoorden. Ingevolge artikel 7:17 lid 2 BW beantwoordt een zaak niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten.
3. Ingevolge artikel 7:18 lid 2 BW wordt bij consumentenkoop vermoed dat de zaak bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord, indien de afwijking van het overeengekomene zich binnen een termijn van 6 maanden na aflevering openbaart, tenzij de aard van de zaak of de aard van de afwijking zich daartegen verzet.
4. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 6 juli 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat 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.
5. In het deskundigenrapport is onder meer vermeld:
“Deskundige geeft aan dat de aangetroffen klachten (de migratie) relatief snel na ingebruikname van de bank is ontstaan. Deskundige kan niet vaststellen of en hoe de bank in de eerste maanden is gebruikt. Bij regulier gebruik is het instaan van deze vorm van migratie een niet te verwachten gebruikerseffect.”
6. Nu niet is gebleken van een van regulier gebruik afwijkend gebruik door de consumenten, moet als vaststaand worden aangenomen dat de geconstateerde verkleuring een niet te verwachten gebruikerseffect betreft. De bindend adviseur concludeert op basis hiervan dat het bankstel op dit punt niet aan de overeenkomst beantwoordt ('non-conform' is), als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 BW. Nu uit het deskundigenrapport, de reactie daarop van de consumenten en de overgelegde correspondentie volgt dat de problemen zich al binnen 6 maanden na levering van de bank hebben geopenbaard, wordt voorts op grond van artikel 7:18 lid 2 BW vermoed dat de bank bij aflevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord. Zie in dit verband ook artikel 15 van de CBW-voorwaarden.
7. Uit het voorgaande volgt dat de klacht gegrond is.
8. De consumenten vragen om ontbinding van de overeenkomst. Dit is slechts mogelijk indien de verkoper eerst voldoende in de gelegenheid is gesteld om tot herstel of vervanging over te gaan (artikel 7:22 in samenhang met artikel 7:21 BW). Uit de door de consumenten overgelegde correspondentie volgt dat de ondernemer al geruime tijd op de hoogte is van de problemen met de bank en dat de ondernemer voldoende gelegenheid heeft gehad om tot herstel of vervanging over te gaan.
9. Gelet op het voorgaande is voldaan aan de voorwaarden om de koopovereenkomst te ontbinden. De overeenkomst wordt ontbonden. De ondernemer dient de koopsom terug te betalen en de bank op te halen. Wat betreft de koopsom wordt uitgegaan van een bedrag van € 2.700,00, gezien de overgelegde verkooporder.
10. Nu de klacht gegrond is verklaard, dient de ondernemer tevens de door de consumenten betaalde kosten voor de behandeling van dit geschil te vergoeden, te weten een bedrag van € 250,00.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst wordt ontbonden.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de volgende bedragen aan de consumenten:
 - ✓ € 2.700,00 wegens terugbetaling koopsom;
 - ✓ € 250,00 wegens kosten behandeling geschil.
- De ondernemer haalt de bank op. Partijen maken hiertoe een afspraak.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 23 augustus 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur