

Verschillende klachten op hoekbank met hockers: ontbinding

Partijen:

Consument: mevrouw [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 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 15 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 partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten toe te lichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een bank met toebehoren.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier van 21 november 2021 als volgt verwoord:

“De hoofddeunen zijn erg schots en scheef (ongelijk)

Voel het binnen houtwerk/metaal als ik tegen de hoofddeun aan leun, tevens voel ik het binnen houtwerk aan de randen van de bank. Wij hebben erg veel last van het metaal/hout binnenwerk. Uit de stof van de bank komen continu heel veel korrels.

Bij gebruik van de hockers zit er een kuil in die na het opstaan omhoogkomt, dit is niet het geval in het bankgedeelte, er is verschil qua zitten op de bank en op de hockers.

Het gedeelte van de lounge is plat en dieper dan de rest van de lounge.

De bankelementen zitten niet echt aan elkaar vast gemonteerd maar iets uit elkaar.

Veel plooivorming, er was besproken dat er zo min mogelijk plooiën zouden ontstaan, om deze redenen een strakke harde bank gekocht.”

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

“Ik wil mijn geld terug of een goed product.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Onze monteur heeft de bank beoordeeld en geconstateerd dat er geen sprake is van enige gebreken. Het rapport van de monteur zal ik bijvoegen.”

Deskundigenrapport

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

“Om de geleverde producten te vergelijken met wat in de showroom staat heeft de deskundige ook de showroom bezocht op 13 juli 2022 bij [ondernemer] te Den Haag.

1. Uit de zitelementen komen korrels en kruimels.

Deskundige heeft met zijn vlakke hand over de stof gewreven en geconstateerd dat er korreltjes voelbaar zijn. Deze zijn klein en nauwelijks zichtbaar. Korreltjes zijn vezeltjes die loskomen en een bolletje (pillen van de stof) vormen. In de showroom van [ondernemer] staat een zitbank in dezelfde type stof als bij de consument, deskundige heeft dezelfde handeling verricht als bij de consument en ook de bolletjes op het zitvlak gevoeld.

2. Hoogteverschil longchair.

Het zitvlak van alle elementen hebben een schuimte van enkele centimeters met als doel om een goede zithouding te hebben. Ook de longchair heeft dat, maar niet bij het beengedeelte, dat is altijd vlak.

3. Naad in de longchair is scheef.

De overgang van zitvlak naar beengedeelte zit een naad, deskundige heeft geconstateerd dat deze scheef loopt.

4. Plooien in zitelementen en hoofdsteunen.

Aan de voorkant van een zitelement heeft de deskundige ploovorming geconstateerd. Ploovorming is niet ontstaan door het gebruik aangezien het zitvlak van alle zitelementen geen ploovorming vertonen. Waarschijnlijk is in de fabriek de stof niet goed gladgetrokken. Ook de hoofdsteunen vertonen ploovorming. Aan de kopse kanten van de armleuningen is een lichte vorm van ploovorming bij het stiksel te zien. In de showroom van [ondernemer] vertoont het showroommodel geen ploovorming.

5. De hoofdsteunen zijn schots en scheef, ongelijk.

De deskundige heeft geconstateerd dat de hoofdsteunen iets van elkaar afwijken, deze zitten niet in een gelijke lijn van elkaar. In de showroom van [ondernemer] heeft de deskundige dit ook geconstateerd.

6. Bij het zitten voel je het mechaniek van de hoofdsteunen in je rug.

De deskundige heeft geconstateerd dat bij het zitten in het midden van het zitelement het mechaniek van de hoofdsteun niet te voelen is. Maar bij het zitten uit het midden van het zitelement is het mechaniek goed in de rug te voelen. Deskundige heeft geconstateerd dat in de showroom van [ondernemer] het mechaniek niet te voelen is waar je ook op het zitelement gaat zitten.

7. Ruimte tussen de zitelementen.

De meubelstof is strak om de zitelementen gestoffeerd waardoor de polyether aan de uiteinde van de zitelementen iets ingedrukt worden en in combinatie met scheve stiknaden geeft dat ruimte tussen de zitelementen. Ook bij de rugkussens en hoofdsteunen is dat te zien. In de showroom heeft de deskundige geconstateerd dat er iets ruimte zit tussen losse zitelementen.

8. Hockers zitten zachter dan de zitelementen.

Deskundige heeft geconstateerd dat de hockers een zachter zitcomfort hebben dan de zitelementen. Deskundige heeft met een gewicht van 5 kilo puntbelasting toegepast bij de zitelementen en hockers. Het gewicht van 5 kilo zakte 8 mm meer in bij de hockers dan bij de zitelementen. Het verschil is dat de zitelementen uitgevoerd zijn met bonellveren en de hockers met een polyether-vulling.”

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur begrijpt het inleidend formulier aldus dat de consument herstel of vervanging wenst, dan wel ontbinding van de overeenkomst. Ingevolge artikel 7:21 lid 1 BW en artikel 7:22 lid 1 en 2 BW, gelezen in samenhang met artikel 7:17 lid 2 BW, is hiertoe in ieder geval vereist dat het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt. Dit is het geval als, kort gezegd, de afgeleverde zaak niet de eigenschappen bezit die de koper mocht verwachten. Indien een showroommodel is getoond, moet de afgeleverde zaak daar in beginsel mee overeenstemmen (artikel 7:17 lid 4 BW).
2. Vastgesteld wordt dat de deskundige 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 naar aanleiding van het deskundigenrapport geen andersluidende rapporten meer ingediend (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
3. De bindend adviseur stelt vast dat de deskundige onder punt 3, als hierboven weergegeven, heeft geconstateerd dat de naad van de longchair scheefloopt. De ondernemer heeft bij schrijven van 28 juli 2022 op het deskundigenrapport gereageerd, maar niet op dit aspect. Daarom wordt als vaststaand aangenomen dat de desbetreffende naad scheefloopt. Dit is een eigenschap die de consument niet behoefde te verwachten, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 BW.
4. Verder stelt de bindend adviseur vast dat de deskundige onder punt 4, als hierboven weergegeven, onder meer heeft geconstateerd dat aan de voorkant van het zitelement ploovorming is ontstaan en dat dit niet door gebruik is gebeurd, maar dat waarschijnlijk in de fabriek de stof niet goed glad is getrokken. Weliswaar heeft de ondernemer bij schrijven van 28 juli 2022 aangevoerd dat ploovorming en ploovorming per stof verschillen en dat klanten daarover worden geïnformeerd bij de verkoop, maar daarmee gaat hij voorbij aan de bevinding van de deskundige dat de stof waarschijnlijk niet goed glad is getrokken in de fabriek. Bovendien heeft de ondernemer niet toegelicht en onderbouwd wat in dit geval aan de consument precies is medegedeeld met betrekking tot ploovorming. Ook op dit punt

beantwoordt het afgeleverde daarom niet aan de overeenkomst, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 BW.

5. Daarnaast stelt de bindend adviseur vast dat de deskundige onder punt 6, als hierboven weergegeven, heeft geconstateerd dat bij het zitten uit het midden het mechaniek goed te voelen is in de rug, terwijl dat bij het showroommodel niet zo is. De ondernemer heeft in zijn reactie van 28 juli 2022 weliswaar geschreven dat in het midden van een zitplek het mechaniek niet voelbaar is, maar daarmee gaat hij eraan voorbij dat bij het showroommodel het mechaniek ook *uit* het midden niet voelbaar is en dat dit ingevolge artikel 7:17 lid 4 BW maatgevend is voor wat de consument mocht verwachten. Voorts heeft de ondernemer in dit verband aangevoerd dat de bank inmiddels bijna 2 jaar oud is, zodat het schuim door gebruik zachter kan zijn geworden, maar de bindend adviseur stelt vast dat de consument over dit aspect (frame voelbaar) al bij e-mail van 29 juli 2021 - en daarmee dus binnen een jaar na levering van de bank - heeft geklaagd. De ondernemer heeft onvoldoende toegelicht waarom de consument hiermee rekening behoorde te houden.
6. Uit randnummers 3 tot en met 5 volgt dat het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt. Het overigens aangevoerde behoeft geen bespreking.
7. De klacht is gegrond.
8. De ondernemer heeft voldoende gelegenheid gehad om tot herstel of vervanging over te gaan. De ondernemer blijft er echter bij, ook in reactie op het deskundigenrapport, dat er geen gebreken zijn. Gelet hierop zal de gehele overeenkomst worden ontbonden. De ondernemer dient de volledige door de consument betaalde som terug te betalen en dient al het afgeleverde weer op te halen bij de consument.
9. Omdat de consument gelijk krijgt, dient de ondernemer de door de consument betaalde kosten van behandeling (€ 250,00) te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden de door de consument betaalde som aan haar terug.
- De ondernemer haalt het afgeleverde weer op bij de consument. Partijen maken hiertoe een afspraak.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden € 250,00 aan de consument wegens de kosten van behandeling van dit geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 september 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur