

Aanwezige plooivorming bank niet overmatig

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]
Gemachtigde consument: [gemachtigde] [organisatie gemachtigde]
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 te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 5 augustus 2022.

Inhoud overeenkomst: de verkoop en koop van een loungebank, met bekledingsstof (samenstelling/type Bull Microleder, geheel gestoffeerd met vaste rug- en zitkussens.

De levering heeft plaatsgevonden.

De klacht is op 7 februari 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument, bij monde van haar gemachtigde, als volgt: de bank was na 3 maanden al gaan plooiën, op een deel. Te weten het deel waar consument zit. Haar is geadviseerd om elke keer op een ander deel te gaan zitten. Consument zegt 65 kg te wegen. Geadviseerd is om de kussens op te kloppen, maar de bank heeft geen kussens. De consument heeft de bank niet met korting gekocht! Ook vindt de consument de norm van de leverancier na 3 maanden wel erg makkelijk. De consument reageert op de opmerking van de ondernemer die stelt dat ze elke dag ergens anders kan gaan zitten. Kussens opschudden gaat niet want ze zitten vast. De consument: (begin citaat) "Als ik op de foto kijk die we hebben gemaakt in de winkel zie ik geen enkele plooi. Neem aan dat er wel vaker mensen op gaan zitten en dat ze niet elke maand een nieuwe bank neerzetten. Ook staat er geen aanbieding op de foto" (einde citaat). Het feit dat er al zo snel ingezakte delen zijn is op zijn minst wel opmerkelijk te noemen en niet iets dat cliënte behoefde te verwachten. Indien de ondernemer van mening is dat dit model-gebonden is hadden ze cliënte bij de aanschaf hierop moeten wijzen.

De consument eist ontbinding van de overeenkomst.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:
De consument heeft bij ons aangegeven dat de stof los zit op een zitvlak. Dat was de eerste melding die bij ons binnenkwam. Wij besloten toen voor de klant een extern bedrijf in te schakelen voor een beoordeling van de klacht. De monteur van [extern meubelservicebedrijf], heeft de bank op de klacht beoordeeld en daarvan een rapportage opgesteld. Hij kon geen technische mankementen terugvinden en gaf aan dat de voorstaand linker hoekzitting naast de arm zachter is en losser in de stof zit; door gebruik en de eigenschappen van het model. Een plek naast een arm of in een hoek, is vaak een favoriete plek. Aan de hand van de foto's (plaatsing van spullen) zijn wij ook van mening dat de consument graag op deze plek zit. De vulling is gemaakt van koudschuim en dat vormt zicht op het begin snel, zeker bij veelvoudig gebruik. Daarom hebben wij de consument ook aangeraden om van zitplaats te wisselen zodat elke plek zich gelijkmatig vormt. De losse stof (plooiën) heeft te maken met de stofsoort zelf. De L60 is een mengstof. Hierin zit ook leder verwerkt en leder krijgt snel zitspiegels. Dit rekt zich namelijk enkel op de plek waar gewicht komt. Plooiën zijn dan ook een eigenschap van

de stofsoort. De klacht is ongegrond bevonden door een extern bedrijf. Bij de consument hebben wij aangegeven dat deze zitting indien gewenst opgevuld kan worden tegen betaling van € 150,-. Het valt niet binnen de garantie.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd: de deskundige bracht op 13 september 2022 een bezoek in Purmerend. De consument was daarbij aanwezig. En de ondernemer ook in de persoon van de heer [medewerker ondernemer]. Onderzocht is een loungebank, met bekledingsstof (samenstelling/type Bull Microleder, geheel gestoffeerd met vaste rug- en zitkussens. De deskundige meldt het navolgende: Consument stoort zich enorm aan het feit dat, met name op de zitplaats voorstaand links die het meest gebruikt wordt, de zitting plooiën vertoont.

Deze plooivorming is echter niet te voorkomen. Doordat het koudschuim van de zitting iets soepeler wordt en ook het Bull-leder door het gebruik wat soepeler wordt, ontstaat enige plooivorming. Hier is de plooivorming ook zeker niet bovenmatig. Consument is door de deskundige uitgelegd dat dit een normaal product-gebonden gebruikseigenschap is. Ondernemer is bereid om tegen vergoeding van € 75,- (was € 150,-) per zitplaats nieuwe koudschuim vullingen te leveren. Echter, vaktechnisch gezien aangegeven dat – ook bij nieuwe en eventueel stevigere zittingen – plooivorming niet te voorkomen is. Bovendien zal het zitcomfort veel harder en dus veel minder comfortabel worden. Dit voorstel van ondernemer is door consument ter plaatse afgewezen.

Conclusie: Loungebank is technisch gezien 100% in orde. De prijs-/kwaliteit verhouding is uitstekend. De deskundige voegt aan zijn rapport nog de opmerking toe dat de consument vindt dat zij bij aankoop gewezen had moeten worden op deze gebruikseigenschap.

Overwegingen en beoordeling

De consument heeft zich allereerst op het standpunt gesteld dat de afgeleverde zaak niet aan de overeenkomst beantwoordde. Een zaak beantwoordt dan niet aan de overeenkomst als hij mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoop over de zaak heeft gedaan niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschap zit die voor normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen. De losse stof (plooiën) heeft te maken met de stofsoort zelf. De L60 is een mengstof. Hierin zit ook leder verwerkt en leder krijgt snel zitpiegels. Dit rekt zich namelijk enkel op de plek waar gewicht komt. Plooiën zijn dan ook een eigenschap van de stofsoort.

De consument heeft er verder nog op gewezen dat in de showroom een bank stond die geen plooi had. Voor zover de consument daarbij een beroep doet op het bepaalde in artikel 7:17 lid 4 BW, namelijk dat als aan de koper een monster of model getoond of verstrekt is, de zaak daarmee moet overeenstemmen tenzij het slechts als bewijs van aanduiding werd versterkt zonder dat de zaak daaraan behoefte te beantwoorden, moet dit argument ook worden verworpen. De bank die geleverd is kende in die staat geen plooiën. Die plooiën zijn ontstaan door gebruik.

De consument heeft tenslotte ook aangevoerd dat zij had moeten worden voorgelicht dan wel dat de ondernemer haar beter had moeten inlichten.

Het gaat hier niet om een overeenkomst op afstand of een overeenkomst buiten de verkooppriimte. In een geval van koop in een verkooppriimte, zoals hier is gebeurd, houdt de inlichtingenplicht van de ondernemer in dat hij over de voornaamste kenmerken van de zaak (of van de diensten) in de mate waarin dit, gezien de gebruikte drager en de zaken (of diensten) passend is, op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie verstrekt voor zover deze niet reeds duidelijk blijkt uit de context. De deskundige heeft vastgesteld dat de plooivorming een normale product-gebonden gebruikseigenschap is. Nu de consument zich duidelijk stoort aan het ontstaan van plooiën in de bankstof na ongeveer 3 maanden na de koop, heeft kennelijk bij haar voorgezeten dat zij een bank wilde hebben die niet ging plooiën. Onvoldoende is uit de communicatie tussen partijen gebleken dat de consument deze specifieke voor haar belangrijke vraag aan de ondernemer heeft gesteld. Daarom moet ook de stelling van de consument dat ze onvoldoende is ingelicht worden verworpen.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument niet gegrond is hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De eis van de consument wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 25 november 2022,

Mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur