

Ondernemer dient plooivorming in fauteuil te herstellen

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. Op 30 juni 2025 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde dag een rapport is opgemaakt. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 23 maart 2024 betreft - samengevat - de koop en levering van een fauteuil tegen een door de consument te betalen bedrag van € 877,-. Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats op of omstreeks 12 juni 2024. De klacht van de consument is ontstaan en bij de ondernemer gemeld op 13 juni 2024.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

"Ik heb een stoel gekocht en in de winkel was het de juiste formaat. Na levering bleek dat de fauteuil in de maat large is geleverd. Dit heb ik niet gezien op de kassabon omdat het in kleine letters was. Na levering van de stoel zitten er plooiën in. Plooiën in het bovenste gedeelte van de stoel en de rugleuning."

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier onder meer als volgt geantwoord:

- "1. Plooiën uit de nek leuning / rug steun;*
- 2. Nieuwe stoel;*
- 3. Geld terug."*

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft - hoewel zij daartoe herhaaldelijk in de gelegenheid is gesteld - haar standpunt niet kenbaar gemaakt.

Deskundigenrapportage

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

"(...)"

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

De geleverde fauteuil is conform de aankoopbon een large uitvoering. Volgens zeggen van de ondernemer is dit ook het model zoals die in de showroom staat en door mevrouw is uitgekozen. Gezien de zithoogte en diepte had wellicht een maatvoering M (iets lager en iets minder diep) passender geweest, maar mevrouw kan rechtop zitten met de voeten aan de grond. De maatvoering L heeft niet te maken met de breedte van het zitvlak of de hoogte van de rugleuning. De gemelde plooivorming is al snel na aflevering gemeld door de consument, maar niet opgepakt door de ondernemer. Hoewel plooivorming onvermijdelijk is, heeft deze fauteuil dit dus al vanaf het begin gehad. De gekozen bekleding is wellicht iets dikker dan in de showroom en zal om die reden dan ook eerder plooivorming tonen dan een soepele bekledingsstof.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk? Opvallend

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja, met een kanttekening

Zo ja, op welke manier? De fauteuil kan van extra vulling worden voorzien in de middenrug en de neksteun, ware het niet dat ook dan plooivorming na verloop van tijd niet te vermijden zal zijn. De fauteuil zal een ander comfort krijgen als de rug en nek te veel opgevuld worden.

*Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 250,00 inclusief halen en brengen.
(...)"*

7. Nadere toelichting

*Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Tijdens het bezoek aan de consument gaf de consument aan dat zij bij de aankoop van het meubel te weinig is geadviseerd. De consument heeft snel besloten. Ter plekke heb ik de functies van de stoel uitgelegd en de werking van de voetklep, de rugleuning en de neksteun getoond, waar de consument niet voldoende van op de hoogte bleek te zijn. De functies van deze fauteuil werken anders dan de oude fauteuil van de consument. Zij is er echter vanuit gegaan dat alles hetzelfde zou werken. Als de verkoper in de winkel de functies gedemonstreerd zou hebben en de consument dat ook zelf had laten uitproberen, had consument deze fauteuil niet gekocht, omdat zij fysiek niet in staat is om met name de voetklep en zeker de neksteun te bedienen.
(...)"*

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat de door haar gekochte fauteuil niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten, aangezien er direct na de levering daarvan sprake was van ploovorming (in het bovenste gedeelte van de stoel en de rugleuning). De bindend adviseur begrijpt uit het inleidend (vragen)formulier dat de consument primair aanspraak maakt op herstel van het vermeende gebrek (artikel 7:21 lid 1 onder b van het Burgerlijk Wetboek (BW)). Hierna zal daarom eerst de vraag worden beantwoord of de fauteuil voldoet aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

Non-conformiteit

2. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden. Het tweede lid bepaalt onder meer dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt 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. De deskundige is op 30 juni 2025 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn voldoende begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (zie artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de (verdere) beoordeling. Dit geldt temeer, omdat zowel de consument als de ondernemer - hoewel zij daartoe in de gelegenheid zijn gesteld - niet hebben gereageerd op de inhoud van het deskundigenrapport en de bevindingen van de deskundige dus niet hebben weersproken.

4. De deskundige heeft opgemerkt dat - hoewel ploovorming onvermijdelijk is - er vrijwel direct na levering van de fauteuil sprake was van ploovorming. De bindend adviseur leidt hieruit af dat de deskundige van oordeel is dat ploovorming na verloop van tijd een normaal en natuurlijk verschijnsel is, maar dat de consument dit niet direct na levering hoefde te verwachten. Verder is van belang dat de ondernemer niet heeft gereageerd op het standpunt van de consument, de eis van de consument en het oordeel van de deskundige. Daarmee heeft zij het standpunt van de consument en het oordeel van de deskundige onweersproken gelaten. Op basis van de bevindingen van de deskundige en wat hiervoor is overwogen, concludeert de bindend adviseur daarom dat de door de ondernemer geleverde fauteuil niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is.

5. Indien, zoals in dit geval, een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, dan heeft de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 onder b BW het recht om van de verkoper herstel van die zaak te verlangen. Dat is alleen anders indien herstel onmogelijk is of van de verkoper (in dit geval de ondernemer) niet gevergd kan worden (artikel 7:21 lid 4 BW). Artikel 7:21 lid 2 BW bepaalt verder dat de kosten die met het herstel gepaard gaan niet aan de koper in rekening kunnen worden gebracht.

6. Het is de bindend adviseur niet gebleken dat herstel onmogelijk is of van de ondernemer niet kan worden gevergd. In dit verband wordt verwezen naar de inhoud van het deskundigenrapport op dit punt en wat hiervoor al is overwogen.

De consument kan tegenover de ondernemer dan ook aanspraak maken op kosteloos herstel van het vastgestelde gebrek, een en ander op de wijze zoals in het deskundigenrapport is vermeld onder het kopje “5. Herstel/vervanging”. Indien de ondernemer niet bereid is tot herstel over te gaan, of indien zij niet of niet tijdig tot correct herstel overgaat, heeft de consument recht op een schadevergoeding. Voor de hoogte van dat bedrag wordt dan aansluiting gezocht bij de inhoud van het deskundigenrapport. Dat betekent dat de ondernemer in dat geval een schadevergoeding aan de consument verschuldigd is ten bedrage van € 250,00.

7. Indien en voor zover de consument zich op het standpunt stelt dat de ondernemer de fauteuil in een onjuist formaat heeft geleverd, volgt de bindend adviseur haar daarin niet. Op de aankoopfactuur/orderbevestiging is vermeld dat de fauteuil wordt geleverd in de maat large. Tussen partijen is niet in geschil dat de ondernemer de fauteuil ook in dat formaat heeft geleverd. Van de consument mag worden verwacht de aankoopfactuur/orderbevestiging op juistheid en volledigheid te controleren, wat zij kennelijk heeft nagelaten. Dat een andersluidende afspraak is gemaakt dan in de aankoopfactuur/orderbevestiging is weergegeven, is niet komen vast te staan, zodat niet geconcludeerd kan worden dat op dit punt sprake is van non-conformiteit.

8. In de nadere toelichting op/bij het deskundigenrapport wordt nog opgemerkt dat de consument aan de deskundige te kennen heeft gegeven dat zij bij de aankoop van de fauteuil te weinig is geadviseerd. De bindend adviseur volgt haar daarin niet. Niet in geschil is dat het aan de consument geleverde model fauteuil overeenkomt met de fauteuil die in de showroom van de ondernemer staat. Verder is niet in geschil dat de consument heeft kunnen (proef)zitten en haar keuze voor de betreffende fauteuil daarop heeft gebaseerd. De deskundige heeft bovendien geoordeeld dat de fauteuil in maat M wellicht passender zou zijn geweest qua zithoogte en diepte, maar ook dat de consument rechtop zittend met de voeten aan de grond kan (uitgaande van maat L) . Het is dan ook niet zo dat maat L niet geschikt is voor de consument. De maatvoering heeft volgens de deskundige niets te maken met de breedte van het zitvlak of de hoogte van de rugleuning.

9. De bindend adviseur overweegt verder dat de consument zelf aangeeft snel te hebben besloten en ervan uit te zijn gegaan dat de fauteuil hetzelfde zou werken zoals haar eerdere/“oude” fauteuil. Indien één of meerdere functies voor de consument van wezenlijk/essentieel belang waren om een weloverwogen aankoopbeslissing te nemen, dan lag het ook op haar weg om dat aan de ondernemer kenbaar te maken en niet - zoals zij zelf zegt te hebben gedaan - een snelle aankoopbeslissing te nemen en daarover niets te melden. De bindend adviseur is op basis van het voorgaande dan ook van oordeel dat op dit punt van non-conformiteit dan wel van enige andere tekortkoming aan de zijde van de ondernemer geen sprake is.

Conclusie

10. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. De primaire eis van de consument zal worden toegewezen.

11. De ondernemer dient, als de (grotendeels) in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De ondernemer dient de herstelwerkzaamheden uit te voeren, zoals vermeld in het deskundigenrapport onder het kopje “5. Herstel/vervanging”. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 250,00;
- De ondernemer vergoedt binnen 4 weken na dit bindend advies de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten van € 260,00;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief, zoals vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.