

Consument mag gerepareerde tafel niet weigeren na meerdere reparatiepogingen

Partijen:

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats], voorheen bijgestaan door mevrouw mr. [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 (hierna: de stichting) te laten beoordelen.

Op 14 september 2022 is een bindend advies gegeven.

Op verzoek van de ondernemer en met instemming van de consument is de procedure heropend.

Er heeft op 4 november 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 9 november 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Het geschil is verwezen naar een andere bindend adviseur.

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, voor zover hier van belang, de koop van een salontafel en een eettafel, inclusief montage.

Standpunt consument

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

“De klachten zien op de eettafel en de salontafel. [Ondernemer] is er tot op heden niet in geslaagd om een deugdelijke eettafel en salontafel af te leveren. [Ondernemer] heeft tot nu toe telkens een eettafel en salontafel geleverd die niet gemonteerd konden worden (door het ontbreken van bevestigingsmateriaal of omdat poten en tafelblad niet op elkaar aansluiten).”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft aangevoerd dat na de klacht van de consument in eerste instantie herstelwerk is verricht. Daarna heeft zelfs vervanging plaatsgevonden, maar bij eerste levering van de vervangende tafels was de montage niet uitvoerbaar door de bezorgers. Bij de levering daarna was dit wél het geval, maar desondanks zijn de tafels niet geaccepteerd door de consument. Nadere controle heeft uitgewezen dat de tafels in prima staat zijn en uitgeleverd kunnen worden.

Deskundigenrapport

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

“Eetkamer- en salontafel in magazijn [ondernemer] opgesteld en bekeken.

[...]

Getoonde eetkamer- en salontafel [type] voldoen aan te stellen kwaliteitseisen.

[...]

Consument heeft geen vertrouwen meer in [ondernemer]. Geeft aan dat de opgestelde en bekeken eet- en salontafel [type] weliswaar klachtenvrij zijn maar echter niet de exemplaren die bij laatste levering door de consument zijn geweigerd. Het voorstel van [ondernemer] om tot een oplossing te komen, bijvoorbeeld door het aanbieden van een nieuwe keus, werd [...] afgewezen. Consument geeft aan elders een totaal andere stijl meubels aan te willen schaffen. Consument wil ontbinding van de koopovereenkomst, alles ophalen en geld terug.”

Overwegingen en beoordeling

1. De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport naar voren gebracht dat de tafels die door de deskundige zijn onderzocht dezelfde tafels zijn als die op 18 maart 2022 bij de consument zijn aangeboden. De foto, waarop een scheur in de salontafel te zien is, betreft niet de situatie van 18 maart 2022. De tafels zijn in orde en kunnen worden geleverd.

2. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport naar voren gebracht dat de tafels die op 18 maart 2022 werden bezorgd wel degelijk gebreken vertoonden. Er was sprake van een scheur, zoals ook blijkt uit de eerder ingebrachte foto's. Verder ontbrak wederom het bevestigingsmateriaal en zaten de montagegaten op de verkeerde plek, waardoor de bladen niet op de poten gemonteerd konden worden. De consument stelt dat de ondernemer daarom per 18 maart 2022 in verzuim is geraakt en dat de overeenkomst bij brief van diezelfde datum is ontbonden. De ondernemer dient de som van € 2.898,- terug te betalen.
3. De ondernemer heeft bij schrijven van 22 november 2022 onder meer als volgt gereageerd:
"Bij deze wil ik nogmaals met klem benadrukken dat de tafels die zijn onderzocht tijdens het deskundige onderzoek de tafels zijn die zijn aangeboden bij client op 18 maart 2022. De foto van de salontafel die is toegevoegd aan het schrijven van mevrouw Nijmeijer van 19 mei 2022 toont een andere salontafel. Onderstaande foto's zijn gemaakt in november 2021 en tonen de salontafel met de te grote uitstekende voet. Deze foto's zijn zoals gezegd gemaakt in november 2021. Foto's van deze salontafel worden door client gebruikt voor de levering van 18 maart 2022 en dat is vanzelfsprekend een verkeerde weergave."
4. De consument heeft tot slot als volgt gereageerd:
"Hoi dit is wat ik met UitgesprokenZaak wil bespreken dat ik een fout heb gemaakt met wat de foto's betreft en ik weet dat de koopovereenkomst niet ga winnen door dat ik een fout heb gemaakt en ik wil eerlijkheid en gerechtigheid want dat is wat ik zo erg vind en terwijl [ondernemer] al vier keer in de fout is gegaan tenslotte hebben ze me al voor de vierde keer een fout gemaakt ik weet dat het nu om deze tafels gaat wat nu in de opslagplaats staat maar dat terzijde maar het is wel zo gebeurd als de tafels er zo uitzagen zo als ze er uit zagen in de opslag plaats dan had ik ze nooit geweigerd daar heb ik hard voor moeten werken om deze tafels te kunnen kopen maar aan gezien dat die tafels behoorlijk beschadigd waren en op aanraden van de chauffeurs moest ik de tafels mee terug geven en dat weet u ook nu heb ik een fout gemaakt en word ik direct in het kwade licht gezet terwijl [ondernemer] tig fouten heeft gemaakt er ligt een heel pak dossier van hun maar goed wat ik nu wil is gerechtigheid ik wil mijn zegje doen tegen UitgesprokenZaak ik heb ook een advocaat geraadpleegd ik hoop dat u uitgesproken zaak mij een kans geeft om mijn verhaal te doen tegen u zolang u niet alles weet kunt u ook niet een oordeel uitspreken u moet de waarheid weten en geloof me ik wil alleen gerechtigheid met vriendelijke groet [consument] p.s ik wil dat dit naar UitgesprokenZaak gaat"
5. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 4 november 2022 de tafels heeft onderzocht. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan 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.
6. Niet in geschil is dat de tafels die de deskundige heeft onderzocht geen gebreken hebben. Dit volgt ook uit het deskundigenrapport. Voor zover de consument nog stelt dat dit andere tafels zijn dan de tafels die op 18 maart 2022 bij hem zijn aangeboden wordt overwogen dat hij die stelling, mede gezien de gemotiveerde betwisting van de zijde van de ondernemer, onvoldoende heeft onderbouwd.
7. Dit betekent dat de consument niet met succes een beroep op ontbinding van de overeenkomst heeft gedaan.
8. De klacht is ongegrond.
9. 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 15 december 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur