

## **Geen bank met contrasterend stiksel geleverd?**

### **Partijen:**

Consument: [consument], wonende te [woonplaats] (gemachtigde: Mw. [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.

In Fase 2 van de geschilbehandeling heeft een deskundige op 31 augustus 2021 advies uitgebracht met een vaktechnische beoordeling van de geleverde bank. De deskundige heeft in feite niet meer gedaan dan aan de ernst van de geconstateerde feiten de kwalificatie 'opvallend' te verbinden, en daarbij aan te tekenen dat herstel of vervanging niet mogelijk is. Zowel de consument als de ondernemer hebben gereageerd op het deskundigenrapport.

Na Fase 2 is het geschil op 13 oktober 2021 overgegaan naar Fase 3, de beoordeling door de bindend adviseur. De bindend adviseur heeft kennisgenomen van het digitale dossier.

Op 16 oktober 2021 heeft de bindend adviseur aan beide partijen aanvullende vragen gesteld naar aanleiding van de inhoud van het digitale dossier. Beide partijen hebben gereageerd en beide partijen hebben ook nog gereageerd op elkaars reacties. Op 3 november 2021 heeft de bindend adviseur partijen medegedeeld zich voldoende ingelicht te achten en een beslissing te zullen nemen in het geschil.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

Datum overeenkomst: 27 juli 2020.

Inhoud overeenkomst: Het leveren van een hoekbank, type Napels voor een prijs van € 4.400,00

De klacht is op 30 oktober 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consumenten**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt: Wij hebben een bank gekocht, die zou worden uitgevoerd met een contrasterend stiksel. De kleur van de bestelde bank was antraciet. Het stiksel is zilverkleurig en die kleur contrasteert niet met de kleur antraciet van de bank. De consument wenst een bank geleverd te krijgen met een contrasterend stiksel, of, indien dat niet mogelijk is, ontbinding van de overeenkomst.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer dat de bank is geleverd volgens de specificaties van de koopovereenkomst. De bank is geleverd met een contrasterend stiksel omdat het stiksel niet dezelfde kleur heeft als de bank (zilverkleurig stiksel vs. antracietkleurige bekleding van de bank).

### **Overwegingen en beoordeling**

De vraag die in dit geschil beantwoord dient te worden is de vraag in hoeverre de door de ondernemer aan de consument geleverde bank voldoet aan hetgeen partijen bij de koop van de bank zijn overeengekomen. Op grond van hetgeen partijen zijn overeengekomen dient vervolgens beoordeeld te worden of de geleverde bank voldoet aan hetgeen partijen over en weer van elkaar mochten verwachten. Door (de gemachtigde) van de consument is het standpunt ingenomen dat de ondernemer een 'niet-conforme' bank zou hebben geleverd, die ondernemer (kosteloos) zou moeten vervangen door een bank met een (wel) contrasterend stiksel, of, als alternatief, ontbinding van de overeenkomst en volledige restitutie van het aankoopbedrag.

Bij de beoordeling van de stelling van de consument dat een niet-conforme bank zou zijn geleverd, neemt de bindend adviseur eerst en vooral hetgeen partijen (schriftelijk) zijn overeengekomen tot uitgangspunt. Indien namelijk de ondernemer geleverd heeft hetgeen partijen zijn overeengekomen, kan van non-conformiteit geen sprake zijn, ook niet als de consument wellicht andere verwachtingen zou hebben gehad, tenzij die andere verwachtingen aan de ondernemer bekend waren of bekend hadden behoren te zijn.

Partijen hebben op 27 juli 2020 een koopovereenkomst met nummer 200704 gesloten, die zich in het digitale dossier bevindt. Op deze koopovereenkomst staat de handtekening de consument. Op die

koopovereenkomst staat duidelijk vermeld: *contraststiksel: ja, zilverkleurig*. Tussen partijen is niet in geschil dat een antracietkleurige bank met een zilverkleurig stiksel is geleverd. In die zin voldoet deze bank dus volledig aan de tussen partijen gesloten koopovereenkomst.

Blijkbaar had de consument een contractstiksel in een andere kleur dan zilverkleurig verwacht. Als dat al zo is dan kan dat alleen gevolgen voor de beoordeling van dit geschil hebben, indien het ook voor de ondernemer duidelijk had moeten zijn dat de consument een contractstiksel in een andere kleur van zilverkleurig mocht verwachten. Naar het oordeel van de bindend adviseur geeft het digitale dossier onvoldoende aanknopingspunten om die conclusie te kunnen trekken. Daarbij laat de bindend adviseur ook meewegen dat de keuze van een bepaalde (andere) contrastkleur dan zilverkleurig een zeer persoonlijke keuze is. Oftewel, de een zal een contrastkleur in andere kleur dan zilverkleurig, neem als voorbeeld de kleur oranje, mooi vinden en passend in het interieur, een ander zal die kleur juist helemaal niet mooi vinden en volstrekt niet passend in het interieur. Juist vanwege de zo persoonlijke voorkeur voor een bepaalde (andere) contrastkleur had het op de weg van de consument gelegen om bij de duidelijke vermelding van de contrastkleur zilverkleurig op de koopovereenkomst en mogelijke andere contractkleur naar zijn voorkeur en/of passend bij zijn interieur, aan de orde te stellen, vòòr het tekenen van de koopovereenkomst. Nu de consument dat niet gedaan heeft, komt de bindend adviseur tot het oordeel dat het de ondernemer niet duidelijk was en ook niet kon zijn dat de consument de bank met een andere, specifiek aangeduide, contrastkleur geleverd wilde hebben.

De slotsom in deze procedure is dus dat de ondernemer aan zijn verplichtingen op grond van de koopovereenkomst heeft voldaan en dat er geen sprake is van enige non-conformiteit van de bank, die tot vervanging van de bank en/of ontbinding van de koopovereenkomst kan leiden. De klacht van de consument wordt daarom ongegrond verklaard en de vordering van de consument zal worden afgewezen. De door de consument betaalde kosten van de procedure zullen voor zijn rekening blijven.

Of de ondernemer alsnog bereid is uit coulance de consument tegemoet te komen is verder geen onderdeel (meer) van deze procedure.

### **Beslissing**

- De bindend adviseur verklaart de klacht van de consument ongegrond;
- De bindend adviseur wijst de vordering van de consument af;
- De bindend adviseur bepaalt door de consument betaalde behandelingskosten voor zijn rekening zullen blijven.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 november 2021,

mr [bindend adviseur],  
Bindend adviseur