

## **Zeer snelle beschadiging relaxfauteuil wordt gegronde klacht**

### **Partijen:**

Consument: [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 te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige] op 25-04-2022.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 30-09-2022, waaraan de bindend adviseur, de consument en de gemachtigde deelnamen. De ondernemer was uitgenodigd maar is helaas zonder afmelding niet verschenen.

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

Datum overeenkomst: 30-03-2021.

Inhoud overeenkomst: levering van een bank en twee stoelen.

De levering vond plaats op 18 juni 2021.

De klacht is op 1 augustus 2021 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Binnen 6 weken is er slijtage aan de relaxstoelen geconstateerd. Er hebben herstelwerkzaamheden plaatsgevonden maar die zijn niet naar tevredenheid van de consument. De slijtageplekken zijn nog steeds zichtbaar. Inmiddels begonnen de stoelen ook op andere plekken slijtageplekken te vertonen.

De consument eist vervanging door nieuwe stoelen, dan wel de geleverde stoelen van nieuwe leren bekleding voorzien waarbij de laklaag wel zal blijven zitten.

Tijdens de videoconferentie heeft de consument daaraan nog het volgende toegevoegd: de consument heeft eerder twee van dergelijke leren stoelen gehad die pas na 15 jaar slijtage gingen vertonen. De slijtageplekken, die nog steeds zichtbaar blijven, zitten bij een naad. De consument gaf aan altijd zorgvuldig met de stoelen om te gaan en in de relaxstand er niet met schoenen aan op te zitten, alleen met katoenen of badstof sokken.

### **Standpunt ondernemer**

Het standpunt van de ondernemer luidt als volgt:

"Het geconstateerde probleem is het loslaten van de toplaag. De oorzaak daarvan is slijtage. De stoelen zullen gebruikerssporen gaan vertonen. Een fout in de stof (het leder) had over de gehele fauteuil voor moeten komen en niet enkel op de contactpunten. Dat heeft de monteur dan ook beoordeeld en hij heeft met zijn kennis en ervaring het rapport opgesteld."

### **Deskundigenrapportage**

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd: "een beschadiging van het leer midden op de beenondersteuning op het midden van de naad, helemaal aan het einde van de naad. De beschadiging van het leer is boven op een naad die door het aan elkaar naaien van twee stukken huid op dat punt dikker is en daardoor wat uitsteekt. Bij het bewegen (in- en uitklappen van dit stuk van de stoel) van de beenondersteuning schuurt dit gedeelte nergens langs zodat de beschadiging niet hieruit kan voortkomen. Deze moet ontstaan zijn tijdens het gebruik. Omdat alleen juist op dit uitstekende punt het leer is beschadigd is hier de vraag of is het leer wel sterk genoeg voor dit gebruik of is het gebruik van de stoel niet zo geweest als dat je mag verwachten.

Van beide zaken, kwaliteit en gebruik, kan ik niet vaststellen of dit niet correct is."

De deskundige geeft aan dat hij niet heeft kunnen vaststellen dat de consument de stoel fout heeft gebruikt maar dat er ook geen aanleiding is gevonden om te denken dat de kwaliteit van niet voldoet aan de eisen die je mag en kan stellen aan het leer. Wel is zeker dat deze beschadiging niet vanzelf is ontstaan.

Hij geeft verder aan dat in eerdere soortgelijke gevallen het schoeisel wat men aanhad ongewild de boosdoener bleek te zijn, waarbij de deskundige zich vooral herinnert dat een rits aan de achterkant van de schoen onbewust een soortgelijke beschadiging heeft gegeven. "Dit alles is in dit geval niet aantoonbaar maar uit ervaring blijkt dat de kans dat de oorzaak in dit bereik ligt het meest waarschijnlijk is. Vooral de plek van de beschadiging en dat deze zeker niet vanzelf ontstaat. Maar ook de kwaliteit van het leer wat zeker aan het te verwachten gebruik voldoet."

De deskundige geeft aan dat de beschadiging alleen zichtbaar is als de stoel in gebruik is en het beenondersteuningsgedeelte is uitgekapt. Herstel is mogelijk door de beschadigingen bij te werken met speciale middelen. Geschatte kosten: totaal € 220 exclusief BTW.

Uit de bijgesloten foto lijkt de beschadiging inderdaad van bovenaf te zijn ontstaan en dat het leer loslaat.

De consument heeft gereageerd op het deskundigenrapport en nogmaals aangegeven dat de klachten binnen 6 weken ontstonden, in een periode waarin het heel warm was en zij vooral buiten leefden. De consument is van mening dat het lakwerk op het leer niet bestand is tegen het gebruik op de naad.

### **Overwegingen en beoordeling**

Er is sprake van een consumentenkoop, waarbij het geleverde product op basis van art. 7:17 BW de eigenschappen moet bezitten die de consument op grond van de overeenkomst mag verwachten.

Van een dergelijke stoel mag bij binnenshuis (en in die periode matig gebruik) verwacht worden dat deze niet binnen 6 weken slijtageplekken vertoont. Er is niet aangetoond dat de oorzaak van de slijtage is dat er met schoeisel op de stoelen gezeten zou zijn, er is enkel geopperd dat in een eerder geval de oorzaak voor slijtage een rits aan de achterkant van een schoen was. Of dat ook binnen 6 weken het geval was is onbekend, maar in ieder geval is er volgens de consument geen sprake van gebruik met dergelijke schoenen geweest. Indien overigens de bovenlaag van het leer dermate kwetsbaar is dat er niet met schoenen op de stoelen gezeten kan worden zou het op de weg van de verkoper hebben gelegen de kopers daar expliciet op te wijzen. Het zijn immers relaxstoelen waar met de voeten omhoog op wordt gezeten. De stoelen moeten op grond van art. 7:17 BW voor de consument ook het nut hebben dat hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten bij normaal gebruik.

Duidelijk is dat de slijtage op de rand zit. De deskundige heeft dus niet kunnen constateren waardoor de beschadiging is ontstaan, hij heeft niet kunnen vaststellen dat de stoel verkeerd is gebruikt maar ook niet dat het leer niet aan de kwaliteitseisen zou voldoen. De deskundige schrijft dat het wel zeker is dat de beschadiging niet vanzelf is ontstaan. De deskundige doet een aanname, maar kan geen concrete oorzaak aangeven.

Uit de eerdere rapportage m.b.t. uitgevoerde werkzaamheden op 08-11-2021 staat o.a. vermeld: "*Toplaag losgelaten op contactpunten, is slijtage. Gereinigd, geschuurd, primer aangebracht en nieuwe verflaag aangebracht. Geen garantie op resultaat.*" Uit de foto's bij dat rapport blijkt ook duidelijk dat de beschadigingen op de randen zitten.

De bindend adviseur constateert op grond van het bovenstaande en het feit dat, zoals de ondernemer stelt, dat de bovenlaag van het leer loslaat door slijtage, binnen 6 weken met minimaal en, zoals aangegeven, zorgvuldig gebruik- het toch aannemelijk is dat het leer niet aan de vereisten voor dergelijke stoelen voldoet, temeer daar de slijtage op de randen zit. De bindend adviseur volgt de redenering van de ondernemer niet dat een fout in het leer dan over de gehele fauteuil voor had moeten komen en niet alleen op de contactpunten. Juist het feit dat op die contactpunten binnen 6 weken de beschadigingen zijn ontstaan, acht de bindend adviseur hierin van belang. Dat zullen de meest kwetsbare plekken zijn. Daarmee concludeert de bindend adviseur dat de stoelen niet de eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Nu de stoelen niet aan de kwaliteitseisen voldoen, heeft de consument op grond van art. 7:21 lid 1 BW recht op herstel mits de verkoper hieraan redelijkerwijs kan voldoen. Volgens de deskundige is herstel mogelijk, maar uit eerder herstel zoals door de deskundige voorgesteld, blijkt dat de slijtageplekken na herstel nog steeds zichtbaar zijn. Herstel op die wijze brengt de stoelen dus niet in de staat die overeenkomt met de koopovereenkomst. De consument stelt herstel op basis van een nieuwe bekleding voor.

De consument heeft tevens recht op vervanging tenzij de afwijking van het overeengekomene te gering is om dit te rechtvaardigen. De bindend adviseur acht de beschadigingen dusdanig ernstig dat dit wel gerechtvaardigd is. De consument heeft overigens aangegeven dat de stoelen ook op andere plekken beginnen te slijten.

Als herstel en vervanging redelijkerwijs niet mogelijk zijn of niet van de ondernemer gevegd kunnen worden komt aan de consument op grond van art. 7:22 BW het recht op ontbinden van de overeenkomst toe.

Het totale factuurbedrag voor een bank en 2 relaxfauteuils was € 2.996. Uit een later geüpload screenshot van de website van de ondernemer volgt een prijs voor de stoelen van € 1.054 per stuk.

Alles overwegende is de bindend adviseur van mening dat de klacht gegrond is en ondernemer in de gelegenheid gesteld moet worden om voor herstel/vervanging zoals door de consument verzocht te zorgen. Mocht de ondernemer daar niet binnen een redelijke termijn toe in staat zijn of niet toe over willen gaan, dan kan door de consument worden overgegaan tot gedeeltelijke ontbinding van de koopovereenkomst, in die zin, dat de koop m.b.t. de twee relaxstoelen wordt ontbonden. De stoelen dienen dan binnen 2 weken na ontbinding door de ondernemer te worden teruggenomen tegen gelijktijdige terugbetaling door de ondernemer aan de consument van de aankoopssom ad € 2.108.

### **Beslissing**

1. De klacht is gegrond;
2. De ondernemer neemt binnen 2 weken na heden contact op met de consument en laat weten waar de ondernemer voor kiest: herstel door een nieuwe bekleding op de huidige stoelen, dan wel volledige vervanging van de stoelen, dan wel ontbinding van de verkoop;
3. Indien de ondernemer kiest voor vervanging van de bekleding dan wel van de stoelen dienen daar redelijke lever/hersteltermijnen voor te worden aangeboden, waaraan de ondernemer gebonden is;
4. Indien de ondernemer kiest voor ontbinding dan dienen binnen 2 weken na ontbinding de stoelen door de ondernemer te worden teruggenomen tegen gelijktijdige betaling door de ondernemer aan de consument van de aankoopssom ad € 2.006;
5. De ondernemer vergoedt, ongeacht welke keuze er wordt gemaakt, bovendien aan de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 binnen 4 weken na datum van deze beslissing aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 3 januari 2023,

mr. [bindend adviseur]  
Bindend adviseur