

Noodzaak opschudden zitkussens bank noch verkleuring door jeans reden voor ontbinding

### **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.

Er heeft op 13 september 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 17 september 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Er heeft nader onderzoek plaatsgevonden op 3 februari 2023, waarvan de deskundige op 4 februari 2023 rapport heeft opgemaakt (hierna: het aanvullend deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken, het deskundigenrapport en het aanvullend deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen voldoende gelegenheid hebben gekregen om hun standpunten naar voren te brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

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

De overeenkomst betreft de koop van een bankstel.

### **Standpunt consument**

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

*“Er is sprake van een gebrek in het bankstel. De bank beantwoordt niet aan de koopovereenkomst nu deze niet de eigenschappen bezit die daarvan mogen worden verwacht. De bank heeft meer plooiën en minder dikke kussens dan het bankstel in de showroom. De bank in de showroom zag er strak uit, zo blijkt ook uit gemaakte foto's. De geleverde bank echter vertoont al vanaf enkele weken na levering ernstige plooivorming. Daarnaast is sprake van een blauwige verkleuring. Daarbij gezegd dat de bank op advies van [ondernemer] niet is geïmpregneerd.*

*De gekochte bank is er één in het hogere segment. Cliënt betaalde daarnaast een aanzienlijke (meer-)prijs voor een Lounge de Luxe vulling (zoals ook de showroombank). Hij verwachtte ook daarom dat deze bank een degelijke levensduur en een nette uitstraling zou hebben. [Ondernemer] heeft er verder niet op gewezen dat de plooivorming van de af te leveren bank anders zou zijn dan de bank in de showroom. Cliënt is ook niet geïnformeerd dat deze plooivorming binnen zeer korte tijd na aflevering zou kunnen optreden. Hij ging ervan uit dat het gekochte bankstel dezelfde, voor hem doorslaggevende, eigenschappen zou bezitten als de bank in de showroom. Helaas blijkt dat niet het geval.”*

De consument wenst ontbinding van de koopovereenkomst.

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft onder meer als volgt gereageerd:

*“We hebben klant aangegeven dat deze mate van plooivorming in de bank niet is te voorkomen. De [type bank] is een nonchalant gestoffeerde bank, waarbij de zitkussens Comfort Lounge Deluxe een zeer goed zitcomfort geven. In het gebruik zullen de zitkussens ietwat inzakken en zo ontstaat er ruimte in de stoffering. De Lounge Deluxe is daarnaast afgedekt met een zachte laag los viscose schuim en microvezels. Dit veroorzaakt het beeld zoals deze te zien is bij uw bank. Het advies is om de zitkussens regelmatig op te kloppen. Dit is mogelijk omdat het zitkussen los in de bank ligt.*

*Wat betreft de verkleuring, hebben wij klant aangegeven dat de verkleuring veroorzaakt is van buitenaf. We hebben het vermoeden dat de verkleuring afkomstig is van een spijkerbroek. Het is in ieder geval voor ons duidelijk dat de verkleuring niet vanuit de stof zelf komt.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“Met name de zitkussens vertonen plooivorming. Consument heeft gekozen voor zitcomfort “lounge de luxe” een hoogwaardig koud schuim, opgebouwd in lagen, afgedekt met een mat bestaande uit 20% viscose schuim en 80% microvezels en een hoes van polyestervlies. Deze vulling geeft een luxe, wat zachter zitcomfort. Het effect is echter dat elk plooietje zichtbaar is en met name als op de bank is*

*gezeten er grote zitplekken zichtbaar blijven. Door het opschudden van de zitkussens verdwijnen deze zitplekken weer. Consument stelt dat dit bij aankoop allemaal niet of nauwelijks is verteld en voelt zich ernstig tekortgedaan. Zeker gezien de aankoopprijs van ruim € 12.000,00. Wanneer dit wél duidelijk verteld zou zijn, zou beslist een andere keuze gemaakt zijn. Bovendien zijn de zitkussens erg zwaar en niet of nauwelijks op te schudden. Ondernemer stelt dat wel degelijk over plooivorming is gesproken tijdens de aankoop.*

[...]

*Bij bezoek consument door mij bevestigd dat plooivorming inderdaad altijd zal optreden, ook bij steviger zitschuim. Tevens zal het zitcomfort dermate veranderen dat het maar de vraag is of consument hier gelukkiger van zal worden. [...]*

*Conclusie: Beide banken zijn technisch gezien 100% in orde en conform showroommodel. Voor wat betreft advies in showroom ondernemer of er wel of niet over plooivorming is gesproken, kan door mij geen mening gegeven worden. [...]*

In het aanvullend deskundigenrapport heeft de deskundige het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

*“De gehele set staat in royale woonkamer met veel licht-/zon inval. Enkel op de zitplaats voorstaand rechts is verkleuring zichtbaar. Deze verkleuring is een blauwe gloed die over vrijwel de gehele zitting zichtbaar is. Vastgesteld kon worden dat de overige delen niet verkleurd zijn. Gezien het feit dat enkel op de zitplaats voorstaand rechts de zitting een blauwe gloed heeft, kan geconcludeerd worden dat deze is ontstaan door invloed van buitenaf / door het gebruik. De blauwe gloed is veroorzaakt door jeans-stof, er is dus geen sprake van verkleuring van de stof. In de mail van ondernemer d.d. 1 februari 2022 heeft ondernemer dit reeds gemeld en aangegeven hoe dit te verhelpen via firma ChemDry.”*

## **Overwegingen en beoordeling**

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 13 september 2022 en 3 februari 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport en het aanvullend deskundigenrapport. Het deskundigenrapport en het aanvullend deskundigenrapport zijn op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies van deze rapporten 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 het aanvullend deskundigenrapport en neemt deze rapporten in beginsel tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De klacht van de consument betreft twee onderdelen: plooivorming en verkleuring.
3. Wat betreft de plooivorming wordt overwogen dat uit het deskundigenrapport volgt dat het geleverde bankstel conform het showroommodel is. De (gemachtigde van de) consument heeft weliswaar naar voren gebracht dat niet duidelijk is waar de deskundige zijn conclusie op baseert, maar de bindend adviseur is van oordeel dat de deskundige, gelet op zijn ervaring en expertise, in beginsel kan worden gevolgd in zijn conclusie. Bovendien is van belang dat de consument naar aanleiding van het deskundigenrapport geen tegenrapport heeft ingebracht, zodat een objectieve onderbouwing van zijn stelling met betrekking tot de plooivorming ontbreekt. Gelet hierop kan niet worden geoordeeld dat het bankstel wat betreft de plooivorming niet aan de overeenkomst beantwoordt (vgl. artikel 7:17 lid 4 BW).
4. Wat betreft de verkleuring wordt overwogen dat uit het aanvullend deskundigenrapport volgt dat deze is veroorzaakt door het gebruik van het bankstel. Partijen hebben geen gebruik gemaakt van de gelegenheid op het aanvullend deskundigenrapport te reageren. Ook op dit punt kan daarom niet worden geoordeeld dat sprake is non-conformiteit van het geleverde bankstel.
5. De klacht is ongegrond. De gevraagde ontbinding van de overeenkomst kan niet worden toegewezen.
6. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

**Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- Het klachtgeld blijft voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 maart 2023,