

Alleen losgeschoten trekstrook zitbank van gemelde klachten gegrond

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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, voor zover hier van belang, de koop van een bank en fauteuils.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht als volgt geformuleerd:

“2,5 zitsbank niet conform het bestelde, afwijking aan rugkussens, verzakking onder zitgedeelte. Naad tussen zitkussens staat open. Stoelen niet conform het bestelde, zitkussen heeft ploovorming.”

De consument eist:

“Levering van meubelen zonder gebreken conform de koop of de koop ongedaan maken.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft, voor zover hier van belang, als volgt gereageerd:

“Zoals wij ook geschreven hebben, betreuren wij het dat de klant niet tevreden is over de meubelen. Nadat de klant op 30 april bij ons in de zaak is geweest zijn wij 4 mei bij de klant ter plaatse geweest en hebben vastgesteld dat de klacht inherent is aan het product en dat ook het model dat bij ons in de showroom staat dezelfde eigenschappen vertoont.

*Toch hebben we aangeboden om ook de servicedienst [servicedienst] (door de fabriek) te laten beoordelen. Deze is geweest en heeft de klacht ook ongegrond verklaart. *(zei het rapport van [servicedienst]).”*

Deskundigenrapportage

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

“1: Afwijking rugkussens.

Met de afwijking bedoelt consument dat de plooiën van de rugkussens anders zijn dan op de foto van folder ondernemer. Echter, ondernemer stelt dat op de foto in de folder een andere stof op het bankstel is verwerkt en dat deze daardoor een iets ander beeld geeft qua plooiën. Technisch gezien is het niet te voorkomen dat ploovorming afhankelijk is van de verwerkte stof. Het betreft hier een normaal productgebonden eigenschap.

2: Verzakking onder zitgedeelte.

De verzakking onder het zitgedeelte betreft een losgesprongen trekstrook. Uitleg: de stof wordt eerst verwerkt tot hoezen. Nadat de hoezen gereed zijn worden deze om de romp van stoel/bank gestoffeerd. De hoezen worden vervolgens aan de romp vastgezet door middel van zogenaamde trekstroken. De trekstrook van het voorstaand linkerdeel onder de zitkussens is los, waardoor de verzakking van de stof is ontstaan. De bank kan ter plaatse of in werkplaats ondernemer hersteld worden. De reparatie is op zich eenvoudig uit te voeren. Ter plaatse heeft ondernemer aangeboden dit binnen 14 dagen te willen doen.

3: Naad tussen zitkussen staat open + ploovorming zitkussen.

Door het gebruik kan enige ploovorming in zitkussens ontstaan, net zoals de naad tussen de zitkussens. Dit zijn normale gebruikseigenschappen en niet te voorkomen.”

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur begrijpt dat de consument correcte nakoming of ontbinding van de koopovereenkomst wenst. Hij voert hiertoe aan dat de geleverde zaken niet aan de overeenkomst beantwoorden (artikel 7:17 lid 2 BW).
2. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 10 maart 2023 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier voorts 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.
3. Uit het deskundigenrapport volgt dat het geleverde op één punt niet aan de overeenkomst beantwoordt, namelijk wat betreft de losgesprongen trekstrook. Voor het overige is niet gebleken dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt.
4. Aan de ondernemer zal worden opgedragen tot herstel over te gaan conform het deskundigenrapport. Dit herstel kan in beginsel ter plaatse (bij de consument) worden uitgevoerd, tenzij de consument of de ondernemer wenst dat herstel elders (bij de ondernemer) plaatsvindt.
5. De klacht is gedeeltelijk gegrond.
6. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer een deel van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, te weten tot een bedrag van € 125,-.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer dient de trekstrook te herstellen conform het deskundigenrapport.
- Partijen nemen binnen 4 weken na heden contact met elkaar op om hierover een afspraak te maken. Beide partijen werken mee aan het maken en uitvoeren van deze afspraak.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 125,- aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 mei 2023,