

Drie orders lederen zitmeubelen, moeten die dezelfde kleur zijn?

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.

Overeenkomsten waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomsten betreffen de koop van een bank, een fauteuil en een voetenbank.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht als volgt geformuleerd:

“De klacht gaat om:

- Het kleurverschil tussen de 3 aangekochte meubelstukken. De stoel heeft een sterk afwijkende kleur die niet matcht met de hocker en de bank. De bank en de hocker zijn overeenkomend met elkaar.

- Het hoogteverschil tussen het vaste gedeelte en het beweegbare gedeelte van de bank (dit bedraagt 4-5 cm).

- De herstelwerkzaamheden aan de plooi in het zitgedeelte van vaste bankgedeelte.”

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Een stoel matchend bij de bank en de hocker. De trekkende plooi volledig weg en het hoogteverschil oplossen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“De klant samen met [rechtsbijstandverzekeraar] maken de klacht onduidelijk. De bank en de fauteuil zijn twee verkooporders en twee verschillende tijdlijnen.

Het leer van de bank en het leer van de fauteuil zijn niet gelijk en kunnen ook niet gelijk zijn daar het leer niet uit dezelfde fabriek komt.

Het leer van de voetenbank zou bij benadering zoveel mogelijk overeenkomen met de fauteuil.”

Deskundigenrapportage

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

Over het kleurverschil:

“Deskundige heeft vastgesteld dat de fauteuil en de hoekbank door twee verschillende fabrikanten zijn geproduceerd. Waar de poef is geproduceerd is door deskundige niet met zekerheid vast te stellen.

Vakinhoudelijk heeft deskundige tijdens het onderzoek vastgesteld dat de lederkleur en structuur van het leder van de fauteuil afwijkt van de lederkleur en structuur van de hoekbank en de voetenbank. De kleur van de hoekbank en de voetenbank vertonen wel meer overeenkomst met elkaar. Ook hier heeft deskundige vastgesteld dat er verschil in uitstraling is tussen deze twee meubelelementen.

De drie meubelelementen zijn geen onderdeel van eenzelfde serie of modelgroep. Alleen de fauteuil en de voetenbank hebben qua pootvorm eenzelfde vormtaal. De bank en fauteuil komen uit twee verschillende series en types.

Deskundige heeft ter plekke vastgesteld dat de kleur van het leder op de bank, zo dat te verwachten is, verloopt. Door gebruik en lichtinval is de kleur van het meubelleder in de loop der tijd vervuild en verschoten.

Dat de kleur van de voetenbank min of meer overeenkomt met de kleur op de meeste plaatsen van de bank is meer toeval dan wijsheid. Ook hier is, omdat het leder van een ander type en fabrikant is, kleur- en structuur verschil te verwachten.

Alleen leder van hetzelfde type, geloid in dezelfde leerlooierij en komend uit dezelfde batch met één en hetzelfde verbad kunnen min of meer in dezelfde kleurmatch worden toegepast op verschillende meubelen. Daar is in de onderzochte meubels geen sprake van. Alle drie de meubels zijn onderling bekleed met uit verschillende batches komende lederhuiden.

Deskundige geeft aan dat:

Meubelen bekleed met verschillende soorten meubelleer niet uit hetzelfde verbad kunnen komen en dus zo goed als zeker qua kleur altijd een min of meer geringe afwijking zullen vertonen. De naam van de kleur wordt door de verschillend leveranciers ook anders benoemd. Overigens is de benaming van een kleur geen garantie dat er met één en dezelfde kleurnaam ook exact eenzelfde kleur wordt bedoeld. Namen van kleuren zijn in de meubelleerindustrie niet gestandaardiseerd."

Over de plooiën:

"De overgang van het op de naad van de overgang is opvallend trekkend uitgevoerd. Het door de ondernemer uitgevoerde herstel is niet toereikend geweest om deze klacht te verhelpen. Het trekken van de naad is niet ontstaan door regulier gebruik, waardoor er een te verwachten plooivorming kan ontstaan. Het trekkende effect in de naad is te wijten aan het op onjuiste wijze aan elkaar vastnaaien van twee naast elkaar liggende lederstukken. Bij het stikken is geen rekening gehouden met het zgn. noodzakelijk 'geven en nemen' bij het stikken van deze naad. De ondernemer is op dit onvoldoende uitgevoerde vakwerk aan te spreken."

Over het hoogteverschil:

"Het ongelijk zijn van de twee elementen ter plekke van de aansluiting tegen elkaar van deze twee elementen wordt veroorzaakt doordat er twee verschillende soorten zitelement naast elkaar zijn geplaatst. Een vaste zitting en een zitplek met een relaxdeel. Omdat de functies van deze twee naast elkaar geplaatste zitplekken verschillen, verschilt ook de opbouw van deze zitplaatsen. Daardoor is het te verwachten dat er bij deze aansluiting min of meer hoogteverschil op kan treden."

Overwegingen en beoordeling

Algemeen

1. De consument heeft bij de ondernemer een bank, een fauteuil en een voetenbank gekocht. Zijn klacht is - kort weergegeven - dat er kleurverschil bestaat tussen de fauteuil enerzijds en de bank en voetenbank anderzijds, dat er plooivorming aanwezig is en dat er hoogteverschil tussen de elementen van de bank bestaat.
2. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 8 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 geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
3. De bindend adviseur zal met betrekking tot de drie onderdelen van de klacht beoordelen of het geleverde al dan niet aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 17 lid 2 BW).

Kleurverschil

4. Vaststaat dat de bank, de fauteuil en de voetenbank op drie verschillende momenten zijn gekocht. Verder blijkt uit het deskundigenrapport, waar de consument niet meer op heeft gereageerd, dat de bank, de fauteuil en de voetenbank geen onderdeel vormen van dezelfde serie of modelgroep.
5. Daarbij komt dat op alle drie de orders is vermeld, vetgedrukt en in hoofdletters: "LEER IS EEN NATUURPRODUCT. [...] AFWIJKINGEN IN KLEUR [...] ZIJN MOGELIJK".

6. Gelet op het in randnummers 4 en 5 overwogene behoorde de consument er rekening mee houden dat de bank, de fauteuil en de voetenbank onderling kleurverschil zouden kunnen vertonen.
7. Dit is slechts anders voor het kleurverschil tussen de fauteuil en de voetenbank, vanwege de gang van zaken bij de aankoop van deze producten. Verwezen zij naar de e-mail van de ondernemer aan de consument van 27 mei 2022, waaruit blijkt dat de ondernemer ten tijde van de koop van de voetenbank bij de leverancier heeft nagevraagd of nog hetzelfde leer aanwezig was dat voor de stoel was gebruikt, en dat de consument vervolgens pas tot aankoop van de voetenbank is overgegaan. Gelet hierop mocht de consument verwachten dat de fauteuil en de voetbank in kleur overeen zouden komen, zo heeft de ondernemer ook erkend in de e-mail van 27 mei 2022.
8. De bindend adviseur stelt vast dat de ondernemer heeft aangeboden om de voetenbank aan te passen, zodat deze alsnog in kleur zou overeenkomen met de fauteuil. De consument heeft echter te kennen gegeven dat hij wil dat niet de kleur van de voetenbank wordt aangepast maar de kleur van de fauteuil (vgl. de e-mails van 1 juni 2022 en 22 september 2022). Ook in deze procedure vraagt de consument om aanpassing van de kleur van de fauteuil. Dit kan, gelet op wat hiervóór is overwogen, niet worden toegewezen.

Ploovorming

9. Niet in geschil is dat de bank op een bepaald punt overmatige ploovorming kende (zie de e-mail van de ondernemer aan de consument d.d. 6 juli 2022) en dat in verband hiermee herstelwerkzaamheden zijn verricht. De consument stelt dat die werkzaamheden niet goed zijn uitgevoerd. De ondernemer brengt naar voren dat de consument na afloop van de werkzaamheden juist tevreden was en hiervoor ook heeft getekend. Verder heeft de ondernemer aangevoerd dat enige ploovorming gebruikelijk is.
10. Vastgesteld wordt dat op de drie afzonderlijke orders is vermeld, vetgedrukt en in hoofdletters: "LEER IS EEN NATUURPRODUCT. PLOOIVORMING [...] MOGELIJK".
11. Dat neemt niet weg dat in dit geval moet worden geoordeeld dat de bank, voor zover het de bedoelde ploovorming betreft, niet aan de overeenkomst beantwoordt, ook niet na de verrichte herstelwerkzaamheden. Uit het deskundigenrapport volgt immers dat de ploovorming hier een gevolg is van een fout bij het stikken.
12. Het verweer dat de consument tevreden zou zijn geweest over de herstelwerkzaamheden - zodat hij zich thans niet over de ploovorming zou kunnen beklagen, zo begrijpt de bindend adviseur - wordt gepasseerd. Weliswaar heeft de consument het 'bezoekrapport' ondertekend, maar uit dat rapport blijkt niet of daarmee tot uitdrukking wordt gebracht dat de werkzaamheden naar tevredenheid zijn uitgevoerd. Dat er onderaan het bezoekrapport een cijfer '10' staat vermeld maakt dit niet anders, omdat niet duidelijk is op welk moment en op welke wijze dat cijfer in het rapport terecht is gekomen.
13. Aan de ondernemer zal worden opgedragen de in het deskundigenrapport bedoelde naad opnieuw te stikken, conform de in het deskundigenrapport genoemde 'optie 1'. Dit is de minst ingrijpende optie en uit de reactie van de ondernemer op het deskundigenrapport volgt dat de ondernemer een voorkeur heeft voor deze optie.

Hoogteverschil

14. Wat betreft het hoogteverschil wordt overwogen dat op basis van de door de consument ingediende stukken niet kan worden geconcludeerd dat het geleverde op dit punt niet aan de overeenkomst beantwoordt.
15. Ook het deskundigenrapport, dat door de consument niet is weersproken, geeft geen grond voor deze conclusie.

Slotsom

16. De klacht is gedeeltelijk gegrond.

17. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer de helft van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, dat is een bedrag van € 125,-.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: naad opnieuw stikken ('optie 1' in het deskundigenrapport).
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder reële termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 125,- aan de consument.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

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