

Hoewel inherent aan zitmeubelen toch gegronde klacht door snelle melding plooiën

### **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 Van der Spoel.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 25 november 2021, waaraan de bindend adviseur, de consument en zijn gemachtigde deelnamen.

De ondernemer liet, hoewel goed op het door haarzelf opgegeven emailadres opgeroepen, maar zonder bericht te geven, verstek gaan.

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

Datum overeenkomst: 5 augustus 2020 en 12 september 2020.

Inhoud overeenkomst: 2,5-zitsbank ad € 2.299, draaifauteuil inclusief Premium Care Service ad € 834.

De overeenkomsten zijn resp. op 5-8-2020 en 12-9-2020 gesloten.

De levering vond plaats op 16 november 2020 (bank) en 14 december 2020 (fauteuil).

De klacht is op 24 december 2020 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Op de orderbevestigingen die ik in de winkel digitaal heb ondertekend op 5 augustus 2020 en 12 september 2020 wordt vermeld dat ik in de winkel de bijlagen over plooivorming en de CBW-erkend voorwaarden woonwinkels heb ontvangen. Dit is echter niet correct. Deze werden pas na ondertekening van de orderbevestigingen per e-mail naar mij toegestuurd.

Klachten bank:

Nadat de bezorgers weg waren, viel het mij al gelijk op dat het leer erg 'losjes' zat, d.w.z. dat het leer niet strak om de vulling was bevestigd. Dit was het geval bij zowel het zitgedeelte als bij de rugleuningen. Nadat ik er voor het eerst op had gezeten, was er al plooivorming zichtbaar. Daarna is de plooivorming alleen maar erger geworden, ondanks dat ik alleen woon en op verschillende plekken op de bank zit.

Het zitcomfort van de bank in de showroom van [ondernemer] was in mijn beleving stevig qua zit. Dit is ook te verwachten bij het gebruik van luxafoam en nosagveren zoals beschreven op de website van [ondernemer]. Ik vertelde de verkoper dat ik de stevige zit van de bank prettig vond omdat ik rugklachten heb. Volgens de verkoper was het zitcomfort van het showmodel echter 'zacht'. Hij heeft mij niet de optie geboden om te kiezen voor een bank met een stevige zit. Op de orderbon staat dat ik de uitvoering wenste zoals aanwezig in de winkel met enige uitzondering dat ik voor een andere breedte had gekozen. Volgens informatie te vinden op de CBW-erkend website zijn showmodellen al 'ingezeten' en voelen zachter dan een exemplaar dat men thuis heeft staan (dus niet andersom). Als dat het geval was geweest, dan had het showmodel ook plooivorming moeten vertonen, net als mijn bank. Dit was niet het geval. Vanwege de lockdown kon/kan ik niet naar de winkel gaan om foto's te maken.

Klachten draaifauteuil:

Nadat ik de plastic verpakking had verwijderd van de fauteuil, viel mij al gelijk op dat er veel plooivorming aanwezig was in beide armleuningen. Ook was er plooivorming aanwezig in andere gedeeltes van de fauteuil. Er was dus al plooivorming zonder dat ik er überhaupt op gezeten had. Dit laatste is een duidelijk voorbeeld van een stoffeerfout. Plooivorming was overigens niet aanwezig in de draaifauteuil die ik gezien heb in de showroom en is ook niet te zien op de foto's getoond op de website van [ondernemer]. Eveneens viel mij op na verwijdering van het plastic dat de stof bij de siernaad in de rugleuning gelig verkleurd was. Nadat een relaxfauteuil, die ik had gekocht bij de meubelzaak [andere meubelzaak] en die bekleed was met exact dezelfde stof (ook qua kleur), werd bezorgd, viel mij op dat de stof op de draaifauteuil van [ondernemer] gelig verkleurd was. Volgens informatie op de website van [ondernemer] is de fauteuil, net als de bank, voorzien van luxafoam en

nosagveren. Het zitcomfort van de fauteuil is echter zacht en niet stevig zoals men zou verwachten. Het zitkussen kan heel makkelijk ingedrukt/samengedrukt worden. Als de vulling luxafoam zou zijn geweest, dan zou dat niet mogelijk zijn geweest. Ik vraag mij af of het zitkussen wel luxafoam bevat. De onderkant van de fauteuil is ook niet strak afgewerkt, zoals te zien is op de foto's van de fauteuil op de website van [ondernemer]. De punten van de voet van de draaifauteuil zijn erg scherp, wat al gelijk schade aan mijn vloer veroorzaakte bij het verwijderen van de beschermhoezen. De poten heb ik aan de onderkant gelijk voorzien van viltglijders. Vanwege de scherpte van de hoekpunten, is het oppassen geblazen met blote voeten. In de ruimte tussen het zitgedeelte en de armleuningen van de draaifauteuil bevindt zich scherp materiaal (waarschijnlijk de uiteinden van nietjes)

De consument eist vooreerst herstel: het feit dat zij het predicaat '[excellent]' hebben gekregen en gezien de prijs van de meubels had ik een betere kwaliteit verwacht. Ik ben van mening dat ik dit niet hoeft te accepteren en wens graag herstel van de genoemde gebreken en, indien dit niet mogelijk is, wens ik de koopovereenkomst ten aanzien van het bankstel en de draaifauteuil te ontbinden waarbij voor beide partijen ongedaanmakingsverbintenissen ontstaan en ik het bankstel en de draaifauteuil teruggeef en [ondernemer] mij het aankoopbedrag retourneert.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Op de orderbon wordt vermeld dat bijlages meegegeven zijn die meteen per mail verstuurd worden in verband met onnodig printen. Ze zijn ook besproken. Zowel op deze opmerking als op de verstuurd bijlages is geen reactie van de cliënt gekomen dat hij het er niet mee eens is. Bij de bijlages zat onder andere uitgebreide informatie met betrekking tot ploovorming en het zachter worden van zittingen. Een vergelijk met een bank van [ander meubelbedrijf] is niet mogelijk. Waarschijnlijk komt de vergelijking van de fauteuil doordat een andere leverancier geleverd heeft en er onderling kleurverschil kan ontstaan dat onvermijdelijk is. Ook gebruikt iedere fabrikant zijn eigen stiksels. Als laatste wordt scherp materiaal gemeld in de klachtomschrijving maar daar is nooit melding van gemaakt waardoor wij ook niet de kans hebben gekregen dit op te lossen.

### **Deskundigenrapportage**

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd: de armen op de fauteuil hebben minimale plooiën. Op zich is het mogelijk deze, door de trekstoten nog iets strakker aan te trekken, te verhelpen. Bij gebruik zullen deze minimale plooiën opnieuw ontstaan vanwege het feit dat de stoffen enige rek heeft. De plooiing in zitting en ruggen zijn normale gebruiksverschijnselen en ploovorming valt niet te voorkomen. Voor wat betreft de gelige streep moet opdracht worden gegeven de gelige streep te verwijderen. Voor wat betreft de nietjes: deze moeten worden verwijderd.

### **Overwegingen en beoordeling**

Voor wat betreft de ploovorming in zowel de fauteuil als de bank heeft de ondernemer zich op het standpunt gesteld dat op de orderbon vermeld is dat alle bijlages aan de consument meegegeven zijn en daarna, in verband met onnodige print, ook meteen aan de consument verstuurd zijn. De ondernemer merkt ook op dat op deze opmerking alsmede op de verstuurd bijlages geen reactie is gekomen dat de klant het er niet mee eens zou zijn.

De consument ontkent evenwel bij hoog en laag dat de algemene voorwaarden voor of bij het sluiten van de koopovereenkomst aan hem zijn overhandigd of duidelijk gemaakt of dat in de showroom de bijlage bij de algemene voorwaarden die gaat over ploovorming bij het leer dat op de bank zou komen, besproken is. De bindend adviseur had de ondernemer hierover ter gelegenheid van de mondelinge behandeling verder willen spreken, maar de ondernemer heeft zich niet op deze mondelinge behandeling gemeld zodat het debat niet heeft kunnen plaatsvinden. De bindend adviseur leidt daaruit af dat de, een aantal malen herhaalde, ontkening van de consument dat gesproken is over de algemene voorwaarden en over de bijlage over de ploovorming, correct is.

De bindend adviseur volgt de deskundige niet waar deze opmerkt dat de plooi in zittingen en ruggen normale gebruikers zijn. Onvoldoende is immers door de ondernemer weersproken dat de ploovorming erg snel is opgetreden en niet zo snel zo zichtbaar zou mogen voorkomen. Dat laat onverlet dat in de toekomst gebruik ploovorming opnieuw zal optreden en dit te maken heeft met het

feit dat plooivorming niet voorkomen is omdat het inherent is aan de manier waarop de bank is gemaakt.

Dat betekent dat de klacht van de consument gegrond is en dat op dit onderdeel bank en fauteuil hersteld moeten worden.

De gelige streep in de fauteuil is volgens de deskundige inderdaad waarneembaar. Op zich zou het volgens de deskundige het geval kunnen zijn dat het een wellicht chemische reactie is van het impregneermiddel dat gebruikt is om de stof vuilafstotend te maken. Een andere oorzaak zou volgens de deskundige kunnen zijn dat bij het snijden van de stof een krijtstreep gezet is voor het aangeven van de stiknaad en dat nu door de chemische reactie van het schuim of het impregneermiddel de stiknaad geel is uitgeslagen. Volgens de deskundige moet opdracht aan ondernemer gegeven worden de gelige streep te verwijderen. Mocht de vlek niet te verwijderen zijn dan moet de fauteuil opnieuw gestoffeerd worden of omgeruild voor een nieuwe fauteuil. De bindend adviseur volgt de deskundige hierin en zal voor wat betreft de gelige strepen op de fauteuil onderstaande beslissing geven.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de hiernavolgende beslissing. De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument.

### **Beslissing**

De klacht van de consument is gegrond.

De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: opdracht wordt gegeven aan de ondernemer dat bank en fauteuil voor wat betreft de te snel opgetreden plooivorming op beide gekochte goederen hersteld moeten worden.

De opdracht wordt aan ondernemer gegeven de gelige streep en de nietjes te verwijderen. Mocht de vlek niet te verwijderen zijn dan moet de fauteuil opnieuw gestoffeerd worden of omgeruild voor een nieuwe fauteuil

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) hersteltermijnen.

Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan wordt de overeenkomst ontbonden. Het geleverde wordt dan binnen 4 weken na de ontbinding door de ondernemer teruggenomen, tegen gelijktijdige betaling van de koopsom ad € 3.133 aan de consument.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 250 aan de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 29 november 2021,