

Geringe maatverschillen en pilling bankstel geen con-conformiteit

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].

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 29-05-2023.

Inhoud overeenkomst: Levering bankstel, totaalprijs € 2.923,00.

De klacht is op 11-07-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

'Bij levering bleken de naden van de bank erg scheef te zijn. Met name tussen beide hoekdelen van de bank wijken de naden erg. De zitdiepte van het rechter deel is 58 cm en die van het linker deel is 55 cm. Dat creëert een lelijk hoek en een verschil van 6 cm aan de rechte kant.'

De consument eist:

'Nieuwe bank of geld terug.'

In reactie op het standpunt van de ondernemer heeft de consument nog naar voren gebracht dat circa-maten acceptabel moeten zijn en een verschil van 6 centimeter dat niet is. Op de dag van aankoop is niet onder de aandacht gebracht dat het hoekelement in de winkel niet exact aansluit op het 3-zits element. Daarnaast is door de consument nog het volgende geschreven:

'In de afgelopen maand is nog een gebrek in de kwaliteit van het meubel gemerkt. Er is extreem pluïsvorming en dat na maar paar weken gebruik. De stof is niet geschikt voor zitmeubels. Ik voeg een paar foto's toe.'

Tenslotte heeft de consument opnieuw verzocht om retournering van de bank (en geld terug) of een andere bank voor hetzelfde bedrag.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

'Afmetingen zijn ongeveer maten, zie ook ondertekende orderbon.'

Hoekelement is zoals in de winkel niet exact aansluitend aan 3-zits element.

We kunnen niet ingaan op het verzoek van de consument omdat er geen kwaliteitsgebrek is aan het meubel.'

De ondernemer heeft het volgende voorgesteld:

'We willen meedenken in een oplossing en komen met 2 voorstellen;

1. We nemen de bank voor 50% van de waarde retour en storten het restant terug op rekening van de klant

2. We nemen de bank retour waarbij de klant kan voor 70% van de waarde een nieuwe keuze kan maken (...), omruilen vindt plaats als de nieuwe bank geleverd kan worden.'

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Consument valt over de naad die ietwat scheef wegloopt en stoort zich hier ernstig aan. Technisch gezien is dit inherent aan de manier waarop dit type bank wordt geproduceerd. Ter plaatse duidelijk uitleg gegeven dat dit iets weglopen van de stiknaad niet te voorkomen is. Dit omdat de hoezen handmatig aan de romp worden vastgezet.

Conclusie: het ietwat scheef weglopen van de stiknaad is een productgebonden eigenschap en niet te voorkomen. (...)

Voorts werd ter plaatse gewezen op pilling van de stof, wat onacceptabel is voor consument. Echter, pilling is een normale gebruikseigenschap welke eenvoudig te verwijderen is met behulp van een

pluizenkam of textieltondeuse, een en ander is door ondernemer duidelijk vermeld op orderformulier. Van bovenmatige pilling is hier geen sprake. (...)

Reacties op deskundigenrapportage

Beide partijen hebben op de deskundigenrapportage gereageerd. De ondernemer heeft met het rapport ingestemd. De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende geschreven:

'Conclusie: het ietwat scheef weglopen van de stiknaad is een productgebonden eigenschap en niet te voorkomen – Dit was wel te voorkomen bij het showmodel in de winkel; blijkbaar kwaliteitsstandaarden van de producent zijn in gang geweest. Voorbeeld: als u een jas koopt en knoopsluiting is scheef genaaid, dat is ook acceptabel, want het is een handgemaakt en productgebonden eigenschap.

Echter, pilling is een normale gebruikseigenschap welke eenvoudig te verwijderen is met behulp van een pluizenkam of textieltondeuse, een en ander is door ondernemer duidelijk vermeld op orderformulier. Van bovenmatige pilling is hier geen sprake – textieltondeuse en de tijd die ik moet spenderen om dat probleem te oplossen moet door [ondernemer] vergoed worden.'

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de naden.

1. De consument heeft verschillende foto's ingezonden van de 'Bestelde bank' en van de 'Bank in [de showroom]'. Op een van de foto's van de bestelde bank is op een bijgehouden centimeter te zien dat de afstand tussen de naad en de voorkant van het hoekelement 6 centimeter is. Op een vergelijkbare foto van de Bank in [de showroom] is te zien dat dezelfde afstand ca 5 centimeter betreft. De bindend adviseur gaat ervan uit dat dit verschil door de deskundige beschreven is als een gevolg van het 'ietwat scheef weglopen van de stiknaad'. De bindend adviseur volgt de deskundige in zijn oordeel dat dit een geringe afwijking betreft en dat dit tot de normale productgebonden eigenschappen gerekend moet worden. Voor zover de klacht ziet op het enkele feit dat het hoekdeel niet exact aansluit op het rechte stuk van de bank volgt de bindend adviseur de ondernemer in zijn stelling dat hier geen sprake is van een gebrek, aangezien dit zo in de winkel te zien is. Het laatste is door de consument niet betwist. Hij heeft alleen gesteld dat dit op de dag van aankoop niet door de ondernemer onder de aandacht van de consument gebracht is. Deze stelling wordt niet gevolgd omdat het gaat om iets dat goed zichtbaar is en waarvan het niet aannemelijk is dat een koper dit niet zou zien. Er moet daarom van uitgegaan worden dat dit stuk aanzien van de bank wel degelijk bij de consument bekend was bij de aankoop (althans dat hij dit had moeten zien). Daar komt bij dat de consument in zijn reactie op de deskundigenrapportage wel nog verwezen heeft naar het showmodel in de winkel, maar alleen maar in verband met het scheef weglopen van de stiknaad; niet (meer) ten aanzien van het niet exact aansluiten van het hoekdeel op het rechte stuk van de bank. De consument kan in dit geval niet achteraf aan de ondernemer verwijten dat de bank wat dit betreft niet aan zijn verwachtingen voldoet. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Ten aanzien van het pillen.

2. De deskundige heeft geoordeeld dat er geen sprake is van bovenmatige pilling. De bindend adviseur begrijpt uit de reactie van de consument dat deze dat oordeel niet werkelijk betwist; hij is slechts (nog) van mening dat een textieltondeuse en de tijd die hij moet spenderen om de pilling te verwijderen door de ondernemer vergoed zou moeten worden. De bindend adviseur volgt deze stelling ook niet. De consument is hier zelf verantwoordelijk voor aangezien het volgende op de koopovereenkomst vermeld staat: *'Door bewegingen op de stof gaan losse vezeltjes vervilten of klitten. Dit noemen we pilling. U kunt dit verhelpen met een pluizenkam of textieltondeuse.'* Hieruit volgt dat dit onderdeel van de klacht ook ongegrond is.

3. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is ongegrond;

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 december 2023,