

Herstel bank niet goed/volledig uitgevoerd: ondernemer betaalt vergoeding

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

Partijen hebben op of omstreeks 1 mei 2021 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 28.000,00 meubels aan de consument te leveren, waaronder twee op maat gemaakte bankstellen en een loveseat (hierna: de meubels). De consument heeft de overeengekomen prijs voor de meubels volledig voldaan.

Tussen partijen is in 2021 een geschil ontstaan over de juiste afmetingen van de zit- en rug kussens van de meubels en de kleur en vorm van de poten van de meubels. Bij inleidend vragenformulier van 19 oktober 2022 heeft de consument het geschil ter beoordeling voorgelegd aan Stichting UitgesprokenZaak.nl. Hierin heeft de consument verzocht om de koopovereenkomst tussen partijen gedeeltelijk te ontbinden. Op 3 april 2023 is een bindend advies uitgebracht, waarbij de klacht van de consument ongegrond is verklaard. Wel heeft de bindend adviseur beslist dat de ondernemer gehouden wordt aan zijn aanbod om het juiste formaat kussens en voorpoten in de juiste vorm en kleur te leveren.

De ondernemer heeft de meubels op 25 april 2023 opgehaald om de daarvoor benodigde werkzaamheden uit te laten voeren, waarna zij de meubels op 20 juni 2023 aan de consument ter beschikking heeft gesteld. Bij e-mail van 11 juli 2023 heeft de consument opnieuw bij de ondernemer geklaagd over het formaat van de zit- en rug kussens en de vorm en kleur van de poten. De consument heeft in diezelfde e-mail geklaagd over de middelste poot van de driezitsbank, die scheef zou staan. Vervolgens heeft de consument het geschil opnieuw ter beoordeling voorgelegd aan Stichting UitgesprokenZaak.nl.

Standpunt consument

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

“1. Zit- & rug kussens hebben nog steeds niet het juiste formaat. Er zit duidelijk nog grote afstand tussen. 2. De voorpoten werden ook niet vervangen. 3. Midden voorpoot staat na 2e herstelwerkzaamheden zelf scheef.”

Bij brief van 7 oktober 2023 heeft de consument zijn klacht naar aanleiding van de reactie van de ondernemer op het vragenformulier nader toegelicht. De consument wijst hierin niet alleen op de gebreken als genoemd in het vragenformulier, maar voert ook aan dat de maten van de rompen van de meubels te kort zijn, en dat hij daardoor geen zitcomfort heeft. Verder schrijft de consument onder meer:

“8. Wij zijn ten einde raad. Wij hebben geen vertrouwen meer in correcte nakoming. Op basis van de voorgelegde bewijzen en naarmate het geschil voortduurde hebben wij een voorkeur voor ontbinding van de koop van de gehele set zitbanken (twv € 16.540)”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie onder meer het volgende geschreven:

“Betreft de zit- en rugkussens;

Er zijn voor de banken compleet nieuwe hoezen gemaakt voor zowel de grote als de kleine bank waarbij de panden nauwkeurig zijn afgestemd op de verdeling van de naden op de romp. Dit laatste zoals ook besproken met de heer [deskundige], deskundige Geschillenregeling Wonen. Dat de kussens volgens de familie [consument] niet mooi aansluiten heeft wellicht te maken met het feit dat beide banken maar 1 armleuning hebben waardoor de kussens bij gebruik enigszins kunnen verschuiven maar de leverancier staat garant voor de juiste maatvoering.

Anders dan door de familie [consument] gesteld zijn wij ervan overtuigd dat de zit-en rugkussens juist en geheel conform de koopovereenkomst en aansluitende overeengekomen wijzigingen zijn geleverd.

Betreft de vorm en kleurstelling pootjes;

Op de originele aankoopbevestiging staat vermeld dat de meubels moeten worden voorzien van strakke pootjes, koloniaal van kleur (Bijlage 8). De achterpootjes zijn hierbij altijd enigszins gebogen maar strak van vorm en de voorpootjes recht, taps toelopend en eveneens strak van vorm. Genoemde en overeengekomen pootjes zijn zowel bij de eerste als latere levering door ons geleverd. Een andere vorm, zoals door de consument in het schrijven aan u van 31 augustus jl. benoemd, is inderdaad nooit ter sprake geweest.

Tijdens het eerste geschil is de vorm van de pootjes niet ingebracht, wel de kleurstelling.

In het deskundigenrapport wordt vooreerst gesproken over de vorm en de kleur van de pootjes. De vorm is echter zoals overeengekomen en hierin is voor ons de aankoopbevestiging leidend.

Wat betreft de kleur van de pootjes, hierin is koloniaal overeengekomen en geen zwart. Ook in de overeenkomst, door de heer [consument] opgesteld, wordt dit nadrukkelijk benoemd (Bijlage 9).

Wellicht is zwart een eigen leven gaan leiden doordat deze kleur abusievelijk op een factuur is genoemd maar ook hierin is voor ons de aankoopbevestiging echter leidend.

De familie [consument] verwijst naar een schrijven van ons, d.d. 7 november 2022, waarin wij aangeven de voorpoten te zullen vervangen. Wij hebben dit niet terug kunnen lezen.

Anders dan door de familie [consument] gesteld zijn de pootjes geheel conform de koopovereenkomst en aansluitende overeengekomen wijzigingen geleverd. De vorm en kleurstelling is juist! Wel doen wij ons aanbod gestamd om de melding van 11 juli jl., waarin de familie [consument] aandacht vraagt voor een scheefstaande middenpoot en een nog aanwezig kleurverschil tussen de voor- en achterpootjes betreffende meubels te komen beoordelen en/of verhelpen. Wij hebben dit aanbod op 31 juli gedaan maar hierop nog geen reactie gehad van de familie.

Betreft het zitcomfort en de diepte van de banken;

De standaard diepte van de romp is 87 cm. De romp van de grote bank is echter, conform de koopovereenkomst 5 cm dieper gemaakt. Deze maten zijn vrij eenvoudig na te meten.

Ondergetekende heeft dit reeds gedaan en constateerde juiste maten.

Op verzoek van de consument heeft de leverancier de rugkussens van de grote bank minder diep gemaakt waardoor de uiteindelijke zitdiepte van de grote bank toenam. Vanzelfsprekend betreft het hier handgemaakte producten waarbij er niet op de millimeter wordt gewerkt.

Anders dan door de familie [consument] gesteld is de maatvoering van de rompen geheel conform de koopovereenkomst en aansluitende wijzigingen geleverd."

Volgens de ondernemer is de ontbinding van de koopovereenkomst niet gerechtvaardigd, omdat bij bindend advies van 3 april 2023 al geoordeeld is dat de klachten over de kussens en de poten van de meubels van esthetische aard en ondergeschikte c.q. geringe betekenis zijn.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft de meubels op 9 oktober 2023 in het bijzijn van partijen onderzocht. Hij heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 10 november 2023. De deskundige heeft onder andere het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

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

Zeker de rugkussens sluiten, mede gezien prijsniveau, niet mooi aan. Zitkussens zakken, na verlengd te zijn over voorregel romp. Maatvoering niet conform opgave herstellpoging nr. 1.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk:

Eventuele toelichting: Maatvoering incompleet op aankoopbevestiging. Consument ervaart geen zitcomfort.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? Compleet nieuwe rompen, incl. stoffering, is duurder dan vervangen.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?
Geen

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? €

6. (Overzicht van) foto('s) of andere bijlage(n):

Zitkussens zakken, na verlengen, over voorregel romp, Nog veel tussenruimte, vooral tussen de rugkussens.

(.....)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport:

A. Wat geldt als maatvoering, ik ben uitgegaan van de door ondernemer meegebrachte Granada fauteuil en opgegeven maten aankoopbevestiging. Dit op basis van bovenstaand voorbeeld.

B. Is de 2e herstellpoging conform het bindend advies uitgevoerd.

C. Pootjes in dezelfde kleur (koloniaal) uitvoeren en middenpoot recht zetten.

A. Uitgaande van de maatvoering Granada fauteuil wijkt maatvoering van de banken nog af van wat op de aankoopbevestiging staat en na 1e herstellpoging geleverd is. Onduidelijk op de aankoopbevestiging is of alle banken aangepast moesten worden.

B. Er zit nog steeds veel ruimte tussen de rugkussens en het verlengen van de zitkussens heeft tot gevolg dat ze in gebruik over de voorregel vallen.

Wat C betreft is dit prima uitvoerbaar en mede door familieomstandigheden nog niet uitgevoerd.”

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de meubels namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Op grond van artikel 7:22 lid 1 sub a BW heeft de koper bij een consumentenkoop – kort gezegd – de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden als een gebrekkige (non-conforme) zaak wordt afgeleverd, tenzij de non-conformiteit – gezien haar geringe betekenis – de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel indien de verkoper niet binnen redelijke termijn of zonder ernstige overlast tot herstel of vervanging is overgegaan (artikel 7:21 lid 1 jo. lid 3 BW).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

De omvang van het geschil

De ondernemer voert in de eerste plaats aan dat het geschil slechts betrekking heeft op twee bankstellen, en dat dit ook volgt uit de stukken uit de eerdere procedure. Hierin volgt de bindend

adviseur haar niet. Uit het door de consument aangehaalde vragenformulier en het bindend advies van 3 april 2023 volgt dat de klacht van de consument zag op drie bankstellen, waaronder dus de loveseat.

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de meubels de eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De consument voert aan dat de meubels ook na de herstellpoging diverse gebreken vertonen, die hierna afzonderlijk beoordeeld zullen worden.

De maten van de romp/zitcomfort

De consument stelt dat zowel op de aankoopbevestiging als in de koopovereenkomst geen melding is gemaakt van de diepte van de rompen. Volgens de consument is de ondernemer in gebreke gebleven om hem daarover vooraf goed te informeren, wat er uiteindelijk toe geleid heeft dat de rompen van de meubels te kort zijn. De consument stelt dat hij geen zitcomfort ervaart, omdat de te korte rompen zijn benen niet volledig ondersteunen.

Zoals onder punt 11 en 12 van het bindend advies van 3 april 2023 al is overwogen, hebben partijen na uitvoerig overleg overeenstemming bereikt over een definitieve oplossing van de klacht over het zitcomfort van de meubels. De afmetingen van de rompen van de meubels zijn daarbij ook aan de orde gekomen. De bindend adviseur ziet geen aanleiding om nu van dit oordeel af te wijken. Integendeel, partijen hebben op 25 april 2023 (opnieuw) een overeenkomst gesloten. Daarin wordt melding gemaakt van het feit dat de ondernemer de maten van de meubels heeft opgemeten. Deze maten staan expliciet vermeld in de overeenkomst. Verder staat in de overeenkomst dat de door de ondernemer uit te voeren herstellwerkzaamheden bestaan uit het vervangen van de zitkussens en het vervangen van de voorpoten van de meubels voor poten met dezelfde vorm en kleur als de achterste poten, en dat er verder geen aanpassingen zullen worden gedaan. Deze overeenkomst is door partijen voor akkoord ondertekend. Gelet hierop heeft de consument (opnieuw) ingestemd met de bestaande afmetingen van de meubels, zodat van non-conformiteit op dit punt geen sprake is.

De omstandigheid dat in de deskundigenrapportage melding wordt gemaakt van het feit dat de maatvoering op de aankoopbevestiging niet compleet is, en het feit dat de consument geen zitcomfort ervaart, leidt de bindend adviseur in het licht van de tussen partijen gemaakte afspraken niet tot een ander oordeel. Hierbij komt dat uit het dossier en het deskundigenrapport ook nu niet volgt dat het zitcomfort van de meubels in meer dan geringe mate afwijkt van het normaal te verwachten zitcomfort.

De kussens

De consument stelt dat de kussens nog steeds niet het juiste formaat hebben, waardoor er nog steeds ruimte tussen de kussens zit.

De ondernemer bestrijdt op zichzelf niet dat er ruimte tussen de kussens zit. Zij voert aan dat dit mogelijk verklaard kan worden door de omstandigheid dat de meubels slechts één armluning hebben, en de kussens dus niet ingeklemd zitten tussen twee leuningen. Volgens de ondernemer heeft de deskundige echter geen antwoord gegeven op de vraag of de kussens al dan niet de juiste afmetingen hebben, wat volgens de ondernemer de kern van het geschil is.

De bindend adviseur volgt de ondernemer hierin niet. De consument mag verwachten dat de ondernemer passende kussens levert. Dat geldt niet alleen voor de oorspronkelijk geleverde kussens, maar ook voor de kussens die na de klacht van de consument geleverd zijn. Uit de deskundigenrapportage volgt echter dat de kussens, zeker gelet op het prijsniveau van de meubels, niet mooi op elkaar aansluiten. Dit impliceert naar het oordeel van de bindend adviseur dat de kussens nog steeds niet het juiste formaat hebben.

De bindend adviseur stelt dan ook vast dat de meubels in dit opzicht non-conform zijn.

De kleur en vorm van de meubelpoten

Ten slotte stelt de consument dat de meubelpoten nog steeds niet dezelfde vorm en kleur hebben.

De ondernemer voert – kort gezegd – aan dat zij geleverd heeft wat partijen bij het sluiten van de koopovereenkomst en daarna zijn overeengekomen.

Naar het oordeel van de bindend adviseur staat niet vast dat de ondernemer de verkeerde vorm poten heeft geleverd, omdat de consument onvoldoende heeft onderbouwd wat partijen op dit punt zijn overeengekomen. Hierbij komt dat partijen op 25 april 2023 hebben afgesproken dat er, afgezien van het vervangen van de zitkussens en het vervangen van de voorpoten van de meubels voor poten met dezelfde vorm en kleur als de achterste poten, verder geen aanpassingen zullen worden gedaan. Wel staat – mede op basis van de inhoud van de deskundigenrapportage – vast dat de voor- en achterpoten van de meubels nog steeds niet dezelfde kleur hebben. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument dit wel mocht verwachten, zodat de meubels ook in zoverre non-conform zijn.

De scheefstaande middenpoot

Tussen partijen is niet in geschil dat de middenpoot van het driezitsbankstel na het uitvoeren van de herstelwerkzaamheden scheefstaat. Ook in zoverre is sprake van non-conformiteit van het betreffende bankstel.

Gelegenheid tot herstel en vervanging

Vervolgens moet worden beoordeeld of de ondernemer voldoende gelegenheid heeft gekregen voor herstel of vervanging van de meubels. Naar het oordeel van de bindend adviseur is dat wat betreft de kussens en de kleur van de poten van de meubels het geval. De ondernemer is bij bindend advies van 3 april 2023 opgedragen om kussens met het juiste formaat te leveren en de voorpoten van de meubels in de juiste vorm en kleur te leveren. Na het uitvoeren van de herstelwerkzaamheden heeft de ondernemer de meubels op 20 juni 2023 aan de consument ter beschikking gesteld. Daarna heeft de consument bij e-mail van 11 juli 2023 opnieuw bij de ondernemer geklaagd over het formaat van de kussens en de vorm en kleur van de poten. Ook een door de consument ingeschakelde advocaat heeft de klachten van de consument verschillende keren bij de ondernemer onder de aandacht gebracht, onder andere bij brief van 25 juli 2023. In reactie hierop heeft de ondernemer bij e-mail van 31 juli 2023 de klacht over de maatvoering van de kussens afgewezen, en aangegeven een afspraak te willen maken voor de beoordeling van de klacht over het kleurverschil tussen de voor- en achterpoten en de scheefstaande middenpoot.

De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer de meubels in de gegeven omstandigheden niet binnen redelijke tijd en zonder ernstige overlast heeft hersteld. Hierbij wordt niet alleen in aanmerking genomen dat de ondernemer de klacht over de kussens heeft afgewezen, maar ook dat de consument de meubels vanwege de vergeefse herstpoging al bijna twee maanden heeft moeten missen. Wanneer de meubels opnieuw moeten worden opgehaald voor het uitvoeren van herstelwerkzaamheden, dan zal dat tot ernstige overlast leiden, zeker als het weer twee maanden duurt voordat de bank terug is bij de consument. Er bestaat dan ook geen grond om de ondernemer nogmaals een gelegenheid voor herstel te geven.

Dit geldt niet voor de scheefstaande middenpoot van de driezitsbank. Direct na ontvangst van de klacht, en voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, heeft de ondernemer aangeboden om de middenpoot, ongeacht de oorzaak daarvan, te herstellen. Vast staat dat de ondernemer die mogelijkheid niet heeft gekregen vanwege familieomstandigheden aan de zijde van de consument. Dit volgt ook uit de deskundigenrapportage. Het aanbod van de ondernemer was redelijk. De ondernemer wordt dan ook gehouden aan haar aanbod, en dient de scheefstaande middenpoot van de driezitsbank te herstellen.

Ontbinding

Op grond van de voorgaande overwegingen is de consument in beginsel bevoegd om de koopovereenkomst ten aanzien van de meubels te ontbinden. Dit is slechts anders als het gebrek de ontbinding met haar gevolgen – gezien haar geringe betekenis – niet rechtvaardigt. Volgens de ondernemer doet die situatie zich hier voor. Hierover overweegt de bindend adviseur als volgt.

In de deskundigenrapportage wordt de ernst van de klachten weliswaar als ernstig gekwalificeerd, maar uit de toelichting daarop blijkt dat de deskundige hiermee het oog heeft gehad op de maatvoering en het zitcomfort van de meubels. De bindend adviseur heeft hiervoor al geoordeeld dat geen sprake is van non-conformiteit op dat punt. Voor het overige volgt uit de deskundigenrapportage

dat de klachten over het kleurverschil tussen de pootjes eenvoudig kunnen worden opgelost. Ook de klacht over de kussens kan naar het oordeel van de bindend adviseur relatief eenvoudig worden opgelost door het op maat laten maken van de kussens.

Een algehele ontbinding zou daarentegen meebrengen dat de meubels, die geheel zijn afgestemd op de wensen van de consument, terug moeten naar de ondernemer. Hierbij is het de vraag of de ondernemer de meubels nog (voor dezelfde prijs) kan verkopen aan een derde. Als dat niet het geval is, dan brengt dat aanzienlijke kosten met zich mee. De bindend adviseur is dan ook van oordeel dat de afwijkingen van wat partijen zijn overeengekomen, gelet op hun geringe betekenis, de geëiste algehele ontbinding van de overeenkomst met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Op 3 april 2023 heeft de bindend adviseur in gelijke zin geoordeeld, en de consument heeft geen feiten gesteld die de bindend adviseur nu tot een ander oordeel leiden. De eis van de consument wordt daarom afgewezen voor zover die strekt tot algehele ontbinding van de overeenkomst en terugbetaling van de volledige koopsom van de meubels.

Wel is de bindend adviseur van oordeel dat de consument de overeenkomst op goede gronden gedeeltelijk mocht ontbinden, namelijk voor zover het betreft het deel van de overeenkomst dat ziet op de gebreken. Dit betekent dat partijen in zoverre gehouden zijn om hun prestaties ongedaan te maken (artikel 6:271 BW). Sluit de aard van de prestatie uit dat zij ongedaan wordt gemaakt, dan treedt daarvoor een vergoeding in de plaats ten belope van haar waarde op het tijdstip van de ontvangst (artikel 6:272 lid 1 BW). In artikel 6:272 lid 2 BW staat dat als de prestatie niet aan de verbintenis heeft beantwoord, deze vergoeding wordt beperkt tot het bedrag van de waarde die de prestatie voor de ontvanger op dit tijdstip in de gegeven omstandigheden werkelijk heeft gehad.

De ondernemer kan de door haar geleverde prestatie niet meer ongedaan maken. Dit betekent dat daarvoor een vergoeding moet worden bepaald. Aangezien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst waar het betreft de hiervoor genoemde gebreken, zal die vergoeding met toepassing van artikel 6:272 lid 2 BW moeten worden vastgesteld op de waarde die de meubels werkelijk voor de consument hebben gehad. Dat is niet de economische waarde van de meubels, maar de subjectieve waarde voor de consument.

De ondernemer heeft de consument per e-mail de door de leverancier begrote herstelkosten voor het aanpassen van de hoogte van de voorpoten van de meubels en het herstellen van de kussens toegestuurd. Dit komt neer op een bedrag van € 2.100,00 exclusief BTW en transportkosten ten bedrage van € 325,00 exclusief BTW. Het bedrag van € 2.100,00 is niet nader gespecificeerd en ziet niet op het herstellen van de kleur van de poten. Bij gebreke van andere aanknopingspunten begroot de bindend adviseur de herstelkosten voor de kussens en de kleur van de poten schattenderwijs op een bedrag van € 1.750,00 exclusief BTW en € 325,00 exclusief BTW aan transportkosten, dus een totaalbedrag van € 2.075,00 exclusief BTW (zijnde € 2.510,75 inclusief BTW).

Dit betekent dat de economische waarde van de meubels kan worden bepaald op het totale factuurbedrag van € 15.545,00 (uitgaande van de aankoopbevestiging van 4 juni 2021), verminderd met de met het herstel gepaard gaande kosten van € 2.510,75, dus op een bedrag van € 13.034,25. Zoals hiervoor is overwogen, is die economische waarde niet de waarde die de meubels werkelijk hebben gehad voor de consument. De bindend adviseur neemt hierbij in de eerste plaats in aanmerking dat de consument al geruime tijd wordt geconfronteerd met meubels, die op verschillende punten niet deugdelijk zijn afgewerkt. In de tweede plaats wordt als vaststaand aangenomen dat dit bij de consument heeft geleid en nog altijd leidt tot enige overlast, ergernis en ongenoegen, wat voor hem de werkelijke waarde van de meubels beperkt. Ook weegt mee dat de consument opnieuw herstelwerkzaamheden zal moeten laten uitvoeren, wat opnieuw leidt tot enige overlast, ongemak en kosten. Gezien het voorgaande zal de bindend adviseur de werkelijke waarde van de meubels naar redelijkheid en billijkheid bepalen op 90 % van de economische waarde, dus op een bedrag van € 11.730,83 inclusief BTW (90% van € 13.034,25).

Het door de consument terug te ontvangen deel van de aankoopsom wordt dan ook begroot op € 15.545,00 - € 11.730,83 = € 3.814,17 inclusief BTW. De eis van de consument zal tot dit bedrag worden toegewezen.

De kosten van behandeling

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 250,00) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De overeenkomst wordt gedeeltelijk ontbonden;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 3.814,17 wegens gedeeltelijke terugbetaling koopsom;
 - ✓ € 250,- wegens kosten behandeling.
- Partijen treden binnen 2 weken na vandaag in overleg voor het maken van afspraken over het herstel van de scheefstaande middenpoot van de driezitsbank. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 31 januari 2024,