

Aanwezige levenstekens in deze leersoort geen kwaliteitsgebrek

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. Op 4 oktober 2023 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 23 oktober 2023 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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

De overeenkomst van 14 januari 2023 betreft - samengevat - de koop en levering van (onder meer) een 2-zitsbankstel, een 3-zitsbankstel en 8 eetkamerstoelen tegen een door de consument te betalen (totaal)bedrag van € 12.880,00. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats op 28 april 2023. De klachten zijn op diezelfde dag voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

*“Mechanische deel banken wijkt af van de rest met snijplekken
Stoel met losse vastgelopen bout daardoor instabiel bij draaien”*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

“Levenstekens komen voor op het gekozen leer, maar wordt streng geselecteerd op wat er wel of niet mag worden gebruikt op de zichtplaatsen. Bij de 3 delen merk [type 1] is het allemaal in overeenstemming met de verwachtingen ontstaan bij verkoop en bevestigd met de koopovereenkomst. Bij het 3^{de} deel n.l. het mechanische deel geleverd door [leverancier] zijn de levenstekens in veelvoud aanwezig t.o.v. (...) de 3 andere delen en is het zitgedeelte uitgevoerd met nekler dat als besproken bij de verkoop niet zou worden toegepast op zichtvlakken. Ook zijn er snijtekens ontstaan bij levering. Oplossing: Het leer op het mechanische [merk]deel vervangen met leer als geleverd op de delen Type [type 1] zonder snijtekens door bv een stanleymes en de bankdelen koppelen met de meegeleverde koppelstukken.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier onder meer als volgt gereageerd:

“1. Leer op de bank; De bank is gekocht in [merk/type] leer, dit is een aangeslepen/geschuurd leer. Dit leer heeft levenstekens zoals o.a. littekens, insectenbeten, mestplekken etc. Dit is inherent aan het soort leer waarvoor is gekozen. Deze bank bevat deze eigenschappen. Dit is eveneens op de verkooporder geschreven; leer is UV- en vetgevoelig. Bevat natuurlijke kenmerken en plooivorming is mogelijk. Leer is een natuurproduct, plooivorming, afwijkingen in kleur en structuur zijn mogelijk.

2. Schroef in de stoel: deze klacht is gegrond.

Verder heeft de ondernemer het volgende opgemerkt:

“Levenstekens zijn op het leer van toepassing. Zoals ook besproken en genoteerd op de order tijdens het verkoopgesprek. Dit is inherent aan het product en kan dus niet opgelost worden.”

En:

“De levenstekens zijn geselecteerd. Hierin wordt onderscheid gemaakt tussen gebruiks- en overige delen. Klant wenst nergens levenstekens. Dit is niet haalbaar bij een natuurlijk stuk leder. Dan zouden er nergens levensteken mogen zitten. De sneden in leer zijn levenstekens die mogen en niet veroorzaakt door mes of iets dergelijks.”

Deskundigenrapportage

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

(...)

1. Onderzocht(e) product(en) en/of dienst(en)

Product(en): 3-zitsbank met uitschuifbare zitting

(...)

Eventuele nadere omschrijving (materialen, leuning(en), soort kussens, soort kussenvulling, etc.):
3-zitsbank met uitschuifbaar zitgedeelte voorstaand rechts. Rug- en zitkussens vast gestoffeerd.

(...)

2a Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld

Klant is niet tevreden over de uitstraling van deze 3-zitsbank en dan met name van de arm voorstaand rechts en het zitvlak van het uitschuifbare zitgedeelte. Op dit zitvlak bevinden zich meer zichtbare kenmerken van dit type leer zoals nekplouwen dan op het andere zitvlak van deze bank en van de 2-zitsbank die gelijktijdig is aangeschaft. Ook vallen met name de pigmentvlekken aan de buitenzijde van de arm voorstaand rechts op vanwege de positie in de kamer. Ook is de consument van mening dat er beschadigingen zijn veroorzaakt door het gebruik van een niet daartoe geschikt mes om de bank uit de verpakking te halen.

(...)

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

De gekozen leersoort is een natuurlijke aniline leersoort, waar littekens, pigmentvlekken, insectenbeten en dergelijke onvermijdelijk zijn en zorgen voor de natuurlijke uitstraling. Deze kenmerken, met name nekplouwen (op het zitvlak) en pigmentvlekken (buitenzijde arm voorstaand rechts) zijn in verhouding tot de andere vlakken duidelijker zichtbaar op het gedeelte met de uitschuifbare zitting. Ook door de positie van de bank in de kamer zijn de pigmentvlekken in de buitenzijde van de arm beter zichtbaar. Of de door de consument aangegeven schade daadwerkelijk door het gebruik van een snijmes is veroorzaakt, kan niet met 100% zekerheid bevestigd worden.

4. Ernst van de klacht(en)

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

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

De consument is duidelijk geïnformeerd bij de aankoop over de kenmerken van deze kwaliteit leer. Dit is ook op de verkooporder vermeld. Dit is ook geen klant voor gedekverfd leer, de klant geeft ook duidelijk aan dat hij gecharmeerd is van het stoere leer. Het is wel objectief te beoordelen dat het rechter gedeelte van de bank meer kenmerken heeft meegekregen dan de andere vlakken.

(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? x Ja nee

Zo ja, op welke manier? Het was bijna tot een schikking gekomen, omdat de klant in eerste instantie akkoord ging met het gedane voorstel om de rechterarm te voorzien van een nieuwe hoes onder de uitdrukkelijke vermelding dat risico op kleur- en structuurverschil zeer groot is. Tijdens het uitschrijven van de schikking ging de klant toch niet akkoord met het ter plekke vervangen van de hoes van de rechterarm. De ondernemer wil dat ter plekke (laten) doen en niet bij de fabrikant. De klant wil dat niet ter plekke, maar bij de fabrikant laten doen.

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Het geopperde voorstel waar beide partijen bijna akkoord mee gingen had een oplossing kunnen zijn, ondanks het feit dat het ook dan afwachten is hoe de nieuwe hoes uitpakt t.o.v. de rest wat betreft kleur en structuur. Hoewel de klant dit had geaccepteerd was de ondernemer hier huiverig voor.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd(.)? (.)

De herstelkosten voor het vervangen van de armhoes bij de klant neemt de ondernemer voor zijn rekening. Echter als de klant ervoor kiest dit niet thuis te laten doen bedragen de extra kosten 180 euro. De ondernemer geeft aan dat herstel aan huis de meest duurzame oplossing is en er dan geen risico wordt gelopen op eventuele transportschade.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar door hem overgelegde foto's - dat het bankstel niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De bindend adviseur verwijst in dit verband naar het hiervoor weergegeven standpunt van de consument. In essentie gaat het in dit geschil dus om de vraag of het bankstel voldoet aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

Non-conformiteit?

2. De vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Het ligt op de weg van de consument om te onderbouwen dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, nu hij zich op de rechtsgevolgen daarvan beroept.

3. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 4 oktober 2023 ter plaatse bij de consument is geweest om het bankstel te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

4. De inhoud van het deskundigenrapport geeft de bindend adviseur onvoldoende grond om de conclusie te rechtvaardigen dat sprake is van een bankstel, die van het begin af aan niet voldeed aan de verwachtingen die de consument daarvan mocht hebben. Daarbij is van belang en wordt in aanmerking genomen dat - wat betreft de eigenschappen die de consument mocht verwachten - in de koopovereenkomst onder meer het volgende is vermeld:

"(...)

Eigenschappen van echt (natuurlijk) leer besproken: ja (...)

(...)

OPMERKINGEN: leer is UV, vet- en vochtgevoelig, heeft natuurlijke kenmerken, plooivorming is mogelijk, (...)

(...)

Leer is een natuurproduct.

Plooivorming, afwijkingen in kleur

en structuur zijn mogelijk.

(...)"

De consument heeft onder deze mededelingen voor akkoord getekend. Hij wordt dan ook verondersteld bekend te zijn geweest met deze eigenschappen. Ook de deskundige wijst erop dat de consument bij de aankoop duidelijk is geïnformeerd over de kenmerken van deze kwaliteit leer. De deskundige licht toe dat de door de consument gekozen leersoort een natuurlijke aniline leersoort is, zodat de aanwezigheid van littekens, pigmentvlekken, insectenbeten en dergelijke onvermijdelijk zijn en zorgen voor de natuurlijke uitstraling. Weliswaar geeft de deskundige aan dat deze kenmerken, met name nekplooiën (op het zitvlak) en pigmentvlekken (op de buitenzijde van de arm voorstaand rechts) in verhouding tot de andere vlakken duidelijker zichtbaar zijn op het gedeelte met de uitschuifbare zitting, maar daaruit volgt nog niet dat - mede gelet op de bekendheid van de consument met de genoemde eigenschappen/kenmerken - daarmee de grenzen van het toelaatbare zijn/worden overschreden. Dat dit anders is, is door de consument niet, althans onvoldoende, onderbouwd, bijvoorbeeld door middel van het overleggen van een ander deskundigenrapport. In dit verband is nog van belang dat er hier, blijkens het deskundigenrapport, sprake is van een naar omvang geringe klacht.

5. Gelet op het voorgaande en in aanmerking genomen het deskundigenrapport, kan niet worden geconcludeerd dat het geleverde op dit punt niet aan de overeenkomst beantwoordt. Dit neemt niet weg dat het partijen vrijstaat om - los van het oordeel van de bindend adviseur - alsnog tot een schikking te komen, waarbij wordt verwezen naar wat de deskundige daarover al heeft opgemerkt (randnummer 5 van het deskundigenrapport).

6. De consument wordt evenmin gevolgd in zijn stelling dat er door personeel van de ondernemer beschadigingen zijn veroorzaakt in/aan het leer doordat bij het verwijderen van de verpakking van het bankstel gebruik is gemaakt van een daartoe ongeschikt mes. De deskundige heeft op dit punt geoordeeld dat niet met 100% zekerheid kan worden bevestigd dat de door de consument aangegeven schade daarvan het gevolg is. De consument heeft op zijn beurt onvoldoende aangevoerd dat dat anders is, zodat zijn enkele stelling niet als vaststaand kan worden aangenomen. Ook op dit punt kan daarom niet worden geconcludeerd dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt.

7. Tot slot merkt de bindend adviseur op dat tussen partijen niet in geschil is dat de klacht van de consument ten aanzien van de eetkamerstoel (de stoel met losse, vastgelopen bout, waardoor deze instabiel is bij het draaien) voorafgaand aan deze procedure door de ondernemer is beoordeeld, door de ondernemer is erkend dat dit een gegronde klacht is en dat zij de consument heeft aangeboden dit gebrek te herstellen. De ondernemer wordt aan haar aanbod gehouden.

Conclusie

8. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

9. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van afspraken over de uitvoering van de (herstel)werkzaamheden, meer concreet ten aanzien van de losse, vastgelopen bout zoals omschreven onder randnummer 7 van dit bindend advies. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 17 januari 2024,