

Anders dan in showroom heeft hoekelement hoekbank ander zitcomfort

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.

Op 12 februari 2024 heeft een deskundigenonderzoek plaats gevonden door de deskundige [deskundige]. Deze heeft zijn bevindingen vastgelegd in een deskundigenrapport.

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur zich voldoende geïnformeerd op grond waarvan hij een mondelinge behandeling niet nodig achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 30-01-2023. De consument heeft bij de ondernemer een hoekbank gekocht voor een prijs van € 5.985,25. De bank is geleverd op 30 april 2023. De klacht is op 18 mei 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De consument is van mening dat het zitgedeelte van het hoekelement van de bank niet voldoende is gevuld waardoor je in de bank wegzakt en de stof daardoor gaat kreukelen.

De consument eist:

“Graag het zitgedeelte opvullen zodat de bank weer stevig zit en we er nog lang van kunnen genieten. Of een gepaste compensatie in de vorm van gedeeltelijk geld retour.”

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer zover van belang als volgt:

De bank voldoet aan de eisen die daaraan gesteld mogen worden. De structuur van een hoekelement is anders dan die van de rechte delen van de bank. De rechte delen zijn smaller en daardoor voelt het zitcomfort anders. De kwaliteit van de geleverde hoekbank zou gelijk zijn aan die van de bank in de showroom.

Deskundigenrapportage

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

“Hoekelement zit duidelijk zachter dan de overige (rechte) elementen. Het verschil in zitcomfort is duidelijk aanwezig en technisch gezien wijkt deze te veel af. Na bezoek bij consument ook winkel ondernemer bezocht. Bij het model in de winkel is het zitcomfort van het hoekelement hetzelfde als de overige elementen.”

Overwegingen en beoordeling

Vastgesteld wordt dat de deskundige op 12 februari 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Een consument die een product koopt mag verwachten dat het product voldoet aan de eisen die daaraan redelijkerwijs zijn te stellen. Bij het bezoek in de showroom van de ondernemer heeft de consument een hoekbank gezien en aan de hand daarvan besloten deze te kopen. De consument mag dan verwachten dat de geleverde hoekbank in alle eigenschappen gelijk is aan die van de bank welke hem is getoond in de showroom.

De door de Stichting aangestelde deskundige heeft zowel de hoekbank bij de consument thuis als die in de showroom onderzocht. Zijn conclusie is dat er een verschil in kwaliteit is. Volgens de deskundige zit het hoeelement van de aangekochte bank duidelijk zachter dan de overige (rechte) elementen. Het verschil in zitcomfort is duidelijk aanwezig en technisch gezien wijkt deze te veel af. Bij het model in de winkel is het zitcomfort van het hoeelement hetzelfde als de overige elementen.

Het gevolg van deze constatering is dat de consument dus niet geleverd heeft gekregen wat hij mocht verwachten en waar hij dus recht op had. Er is in juridische zin sprake van non-conformiteit. De consument heeft er dus recht op dat alsnog een nieuw hoeelement wordt geleverd dat voldoende is gevuld en dus overeenkomt met de eigenschappen van het hoeelement in de showroom.

De klacht van de consument is dus gegrond. Dat brengt mee dat de kosten van het weghalen van het oude hoeelement en het leveren van een nieuw hoeelement inclusief de kosten van een eventuele lift niet voor rekening van de consument mogen komen maar voor rekening van de ondernemer dienen te zijn.

De consument heeft nog voorgesteld dat het hoeelement alsnog wordt bijgevuld door de ondernemer. Deze heeft evenwel verklaard dat dat niet mogelijk is.

Zoals gezegd heeft de consument recht op levering van een nieuw hoeelement op kosten van de ondernemer. Het is aan partijen om eventueel in onderling overleg een andere regeling te treffen zoals het omruilen van het hoeelement met het hoeelement uit de showroom. Het is ook aan partijen zelf om in plaats van de levering van een nieuw hoeelement een financiële regeling te treffen. Hierbij valt te denken aan een bedrag dat overeenkomt met de kosten voor het opvullen van het hoeelement. Maar de consument is niet verplicht om een dergelijke korting te aanvaarden. Deze heeft recht op een nieuw hoeelement.

Beslissing:

1. De klacht is gegrond. De ondernemer dient binnen twee weken na de datum van dit bindend advies met de consument afspraken te maken over het leveren van een nieuw hoeelement dat overeenkomt met de kwaliteit van het hoeelement in de showroom van de ondernemer.
2. De ondernemer is gebonden aan de in deze beslissing genoemde termijn. Wordt deze door toedoen van de ondernemer overschreden dan wordt de overeenkomst ontbonden. Het geleverde wordt dan binnen vier weken na de ontbinding door de ondernemer teruggenomen tegen gelijktijdige betaling van de koopsom ad € 5.985,25 aan de consument.
3. Het hiervoor onder 2. bepaalde is niet van toepassing indien partijen in onderling overleg tot een andere regeling komen.
4. De ondernemer dient aan de consument de door deze aan de Stichting betaalde behandelingskosten ad € 250,- te vergoeden binnen twee weken na de datum van dit bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 mei 2024,