

Ernstige klachten op hoekbank in korte tijd leidt tot ontbinding van de koop

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: 29-11-2022.

Inhoud overeenkomst: Koop [type]i hoekbankstel, prijs (inclusief garantie en bezorging): € 2.163,75.

De levering vond plaats op 09-03-2023.

De klacht is op 01-05-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument, zoals weergegeven op het vragenformulier, als volgt:

'Gescheurde naden, loszittende naden, losse weefdraden (horizontale) waardoor lusjes en losse draden ontstaan op alle zittingen, naden op hoofdsteunen die verzakken, verkleuring en slijtage van de stof, plooivorming, wat juist niet zou voorkomen bij het gekozen zitcomfort, daarom gekozen, weefstof is op sommige plaatsen ruimer, veel pilling.'

De consument eist:

'Terugbetaling van het aankoopbedrag of een andere bank.'

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer, zoals weergegeven op het reactieformulier, als volgt:

'Dat bij normaal gebruik van een bank er deze na 3 maanden niet zo uit kan zien (vuil).'

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)

Om de geleverde zithoek [type] te vergelijken met wat in de showroom staat heeft de deskundige ook de showroom bezocht van [de ondernemer].

De zithoek is gestoffeerd met de meubelstof [kleur] 116. Deskundige heeft in de showroom het staal gezien met het etiket waarop staat dat deze meubelstof volgens Martindale-test voor zwaar woonwerkverkeer geschikt is.

Over de gehele zithoek bij de consument zijn losse draadjes te zien. Ook vertoont de stof pilling. Enkele naden zijn los gegaan. Door gebruik van de zithoek ontstaat pilling wat normaal is. Maar dat de meubelstof losse draadjes vertoont is niet gebruikelijk voor deze meubelstof. De meubelstof bestaat uit een dikke en een dunne draad wat in een platbinding is geweven. Deskundige heeft geconstateerd dat de dunne draad gebreken vertoont. Vooral op de zitkussens is een gedeelte van deze dunne draad losgegaan.

Deskundige heeft geconstateerd dat een stiknaad los zit.

De stiknaden op de 2 lange hoofdkussens zakken naar beneden, het wordt geacht dat deze stiknaden door de consument moeten worden teruggeduwd (modellieren). Het terugduwen van de naden is moeilijk, er is flinke kracht voor nodig. Omdat de hoofdkussens vast zitten en geen ritssluiting hebben kan deskundige niet zien wat de oorzaak ervan is. Waarschijnlijk hebben de hoofdkussens geen binnenhoes om het draaien van de hoofdkussens tegen te gaan.

De meubelstof op de zitkussens vertonen een vale kleur ten opzichte van de rugkussens.

Voorstaand rechts vertoont het zitkussen plooivorming. De kern van het zitkussen bestaat uit polyether dat bij gebruik gaat inzakken (zetten van materiaal). Daardoor wordt de meubelstof uitgerekt en ontstaat plooivorming. Het valt binnen de marge.

Consument geeft aan dat het zitcomfort in het midden van het zitkussen, beter zitcomfort biedt dan aan de buitenkant van het zitkussen. De buitenkant van het zitkussen ligt op het frame van de zithoek dat niet meegeeft zoals in het midden van het zitkussen waar nosagveren onder zitten.'

De ernst van de klachten wordt door de deskundige als 'opvallend' gekwalificeerd. Herstel is mogelijk door *'de gehele zithoek opnieuw te stofferen of een herkeuze te doen.'* De herstelkosten voor het opnieuw stofferen worden door de deskundige begroot op € 2.200,--

Reactie partijen

Partijen hebben gereageerd op elkaars standpunten en het rapport van de deskundige. Voor zover van belang wordt daar bij de beoordeling nader op ingegaan.

Overwegingen en beoordeling

1. Het debat tussen partijen kent verschillende onderwerpen met betrekking tot de bank en over en weer zijn er verschillende zaken aan de orde gesteld. Naar oordeel van de bindend adviseur betreft het meest verstrekkende probleem (in bewoordingen van de deskundige) dat over de gehele zithoek 'losse draadjes' zijn te zien. De deskundige heeft daarover het volgende gerapporteerd: *'De meubelstof bestaat uit een dikke en een dunne draad wat in een platbinding is geweven. Deskundige heeft geconstateerd dat de dunne draad gebreken vertoont. Vooral op de zitkussens is een gedeelte van deze dunne draad losgegaan.'*
2. De ondernemer heeft op het voorgaande gereageerd door te stellen dat deze draadjes beschadigingen zijn door gebruik. Essentieel is daarbij naar oordeel van de bindend adviseur niet de vraag of de beschadigingen door gebruik ontstaan zijn maar of dit verwacht mag worden bij het gebruik. De deskundige heeft daarbij geconstateerd dat de dunne draad gebreken vertoont, hetgeen door de ondernemer feitelijk ontkend is zonder daar een nadere concrete onderbouwing voor te geven – in het bijzonder niet gebaseerd op een rapportage van een eigen deskundige conform artikel 12 lid 2 van het reglement. De bindend adviseur ziet geen aanleiding af te wijken van het oordeel van de deskundige en volgt de deskundige in zijn stelling dat de dunne draad gebreken vertoont. Dit betekent dat de (gehele) bank niet goed is, dat wil zeggen niet overeenstemt met hetgeen de consument mocht verwachten. Het verzoek van de consument om de aankoop ongedaan te maken dient op grond van het voorgaande reeds toegewezen te worden en aan een behandeling van de overige in het geding zijnde gebreken komt de bindend adviseur daarom niet toe. Alle overige stellingen van partijen kunnen gelet op het voorgaande niet tot een ander oordeel leiden en behoeven geen verdere behandeling.
3. 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 volgende beslissing. De overeenkomst dient als ontbonden beschouwd te worden. De ondernemer zal de koopprijs van € 2.163,75 moeten terugbetalen aan de consument. De ondernemer heeft in beginsel recht op teruggave maar heeft nog niet te kennen gegeven of hij van dat recht gebruik wenst te maken in geval de klacht gegrond verklaard zou worden. De ondernemer zal binnen vier weken na deze uitspraak te kennen moeten geven aan de consument (alsmede aan de Stichting) of hij inderdaad teruggave wenst – bij gebreke waarvan het gekochte daarna ter vrije beschikking staat aan de consument. De ondernemer is tevens gehouden aan de consument het klachtengeld te vergoeden, alsmede de eigen kosten van de procedure aan de Stichting.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- de overeenkomst is ontbonden;
- de ondernemer dient het aankoopbedrag van € 2.163,75 terug te betalen aan de consument;
- indien de ondernemer teruggave van het gekochte wenst dient hij dit binnen vier weken na datum bindend advies, met gelijktijdige melding aan de Stichting, aan de consument te kennen te geven. De ondernemer zal het gekochte in dat geval (op kosten van de ondernemer) moeten (laten) afhalen bij de consument;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250,--;
- 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 vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 juni 2024,