

Niet foute stof geleverd, wel vlekkerige doortekening afdeklaag onder bekledingsstof

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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 1 mei 2024 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft – kort weergegeven – de koop van een bankstel.

Standpunt consument

De consument heeft haar klacht als volgt omschreven:

“Allereerst is het niet de stof die ik in de winkel heb gezien. De medewerker heeft in het systeem verkeerde stof ingevoerd. Verder heb ik de bank vol vlekken en plooiën ontvangen. Na reiniging zitten er nog steeds vlekken in de bank. Bij levering werden de vlekken meteen gezien en besproken met hen. Ikzelf was op vakantie. Eenmaal thuis heb ik ze meteen gemaild over de verkeerde stof!”

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Ik wens dat de bank opnieuw gemaakt wordt in de stof die ik in eerste instantie heb uitgekozen. Daar wil ik eerst een staaltje van ontvangen aangezien het vertrouwen geschaad is. Of 35% van mijn aankoopbedrag exclusief de kosten van Uitgesprokenzaak.nl.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Wij hebben voor de vlekken een meubelreiniger ingeschakeld die zo goed als alle vlekken heeft kunnen verwijderen. Consument ziet de vlekken nog steeds. Voor het oplossen van de vlekken en plooiën willen wij de bank graag ophalen ter herstel. Buiten dit zijn wij van mening dat de plooiën binnen de hiervoor gestelde marges zijn. Consument is van mening dat zij recht heeft op een nieuwe bank en wijs iedere vorm van reparatie af. Daarbij is consument ook van mening dat de bank in de verkeerde kleur is. Consument heeft de bank destijds zelf online besteld en deze kleur aangeklikt tijdens het bestelproces. Daarbij ziet de consument ook een plaatje ter indicatie van de kleur op de digitale aankoopbon. Zitmaxx Wonen is er 100% van overtuigd dat de kleur conform de bestelling is geleverd, dit kunnen wij ook aantonen door middel van de kleurstenen. Tevens betreft de [geleverde stoftype] stof een stof die duurder is dan de [stoftype die consument in procedure eist]. Hier zit een prijsverschil van 5% in op de totaalprijs.”

Deskundigenrapport

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

“De groene afdeklaag, tussen bekledingsstof en kussenvulling schijnt bij daglicht storend door, oogt vlekkerig. Vlekken die in eerste instantie niet te verwijderen waren zijn storend zichtbaar. Plooivorming is minimaal en inherent aan de vormgeving, ronding, van de elementen.”

Overwegingen en beoordeling

1. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 30 april 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. Partijen hebben hier geen andersluidende rapporten tegenover gezet en hebben het deskundigenrapport ook niet bestreden. De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat het geleverde bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 7:17 lid 2 BW), gelet op de aanwezige vlekken/doorschijning. De plooivorming geeft geen aanleiding voor het oordeel dat het bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt en evenmin kan worden vastgesteld dat een andere stof is geleverd dan de consument heeft uitgekozen.
3. De ondernemer wordt opgedragen het bankstel te (doen) herstofferen. Indien de consument daarbij een andere stof wenst, dient zij de eventuele meerkosten van die stof bij te betalen.
4. Gezien het verloop en de uitkomst van de procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld gedeeltelijk te vergoeden, namelijk tot een bedrag van € 150,-.
5. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer wordt opgedragen het bankstel bij de consument op te halen en het te (doen) herstofferen. De ondernemer neemt binnen twee weken na heden contact op met de consument om hiervoor een afspraak te maken. Indien de consument een andere stof wenst, dient zij de eventuele meerkosten daarvan bij te betalen. Beide partijen verlenen de medewerking die vereist is voor het ophalen van de bank en het uitvoeren van de werkzaamheden.
- De ondernemer dient binnen vier weken na heden een bedrag van € 150,- aan de consument te betalen als gedeeltelijke vergoeding van het klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 juli 2024,