

Geen kwaliteitsgebrek aan bankstel vastgesteld

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: 21-01-2024.

Inhoud overeenkomst: Aankoop bankstel (3-zits, divan, hocker en sierkussen), totaalprijs € 4.850.

De levering vond plaats begin april 2024.

De klacht is op 22-04-2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

'De 3-zits bank en de divan [type] zijn van een totaal andere kwaliteit dan de hocker en de stof en kussens die wij besteld hebben. Het lijkt alsof het een gerestaureerde 3-zits bank en divan is. Er zitten zit kuilen in die niet van ons kunnen zijn en de stof is duidelijk meer vaal en lijkt diep gereinigd te zijn. Wij hadden dit pas 2 weken later opgemerkt ook omdat we er niet op hadden gezeten tot die tijd i.v.m. het wachten tot de stof er was. De kwaliteit van de hocker is duidelijk dus nieuw gekocht. De andere de 3-zits en de divan zijn duidelijk van een andere kwaliteit.'

(...)

Er zou een "onafhankelijk bedrijf" komen om de klacht waar te nemen maar pas in juni en omdat wij daar niet tevreden en gefrustreerd over waren omdat wij geterroriseerd worden nu in ons huis door die bank, niemand kan normaal de huiskamer gebruiken al vanaf 22 april tot heden. Op 4 juni heeft dat bedrijf aangegeven dat ze niet kwamen omdat ze in opdracht van [de ondernemer] niet meer mochten komen. Dus [de ondernemer] wil geen bewijs van de slechte kwaliteit. Het bleek ook dat ze niet onafhankelijk waren want wie betaalt bepaalt. Ik vroeg nog of ze alsnog konden komen, en dat deden ze niet. Dus we hebben eigenlijk geen oplossing, ze houden zich ook niet aan hun eigen voorwaarden. totaal frustrerend. ook omdat wij zien en voelen dat het niet juist is en [de ondernemer] blijft maar aangeven dat er niets aan de hand is.'

De consument eist:

'Wij willen dat ze alles komen ophalen en ons geld terug € 4.850 of 75% korting op de 3-zits en Divan € 1.776 en € 1.855 dat is dat wij € 2.723,25 teruggestort willen krijgen op onze rekening. Onze voorkeur heeft het om al ons geld terug te krijgen en dat ze de bank die ons huis en ons leven terroriseert komen ophalen.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt voor zover relevant als volgt:

'Consument heeft ons niet de kans gegeven een (onpartijdige) beoordeling van de bank uit te laten voeren. In plaats daarvan heeft zij zowel ons, onze fabrikant, onze transporteur en onze servicepartner zodanig onvriendelijk te woord gestaan, uitgescholden en bedreigd dat wij hebben besloten de zaak uit handen te geven en het bericht van de ECC af te wachten. Via de ECC loopt nu een beoordelingsprocedure en zal [extern servicebedrijf] 29-08-2024 naar klant gaan om de bank onafhankelijk te beoordelen.'

- Aanvulling 27/09: [extern servicebedrijf] heeft hun beoordeling gedeeld met ECC en de ECC heeft de zaak afgewezen.'

(...)

Klant is zowel mondeling als op haar getekende orderformulier geïnformeerd over het volgende: Model [type] is een zachte, met de hand gevulde, bank. Hierdoor kan er verschil in grootte van de 'bubbels' ontstaan en lopen stiknaden vaak niet door. De zachte vulling zorgt voor vormverandering van rug en zit, alsmede voor plooivorming van de stof.'

(...)

Klant beweert een tweedehands bank te hebben ontvangen.'

De getoonde foto's tonen geen afwijking in de stof en/of algehele look van de bank. Het is onmogelijk dat klant een tweedehands bank geleverd heeft gekregen. Klant heeft een voor haar op maat gemaakte bank geleverd gekregen conform onze stofstalen en voorbeeld van onze showroombank. De bank is geleverd op 09-04-2024, de 1e melding van de klacht is gedaan door klant op 23-04-2024. Wij hebben klant een beoordeling van een externe partij aangeboden, maar na diverse malen uiterst onvriendelijk door klant te woord te zijn gestaan bij ons, onze leverancier, onze transporteur en [extern servicebedrijf] hebben wij uiteindelijk besloten dit aanbod in te trekken.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer het volgende geschreven:

'Het probleem is dat het rapport van de [extern servicebedrijf] niet in overeenstemming is met wat er mondeling is besproken en dat [extern servicebedrijf] niet fair handelt in deze. Wij hebben een heel groot bedrag betaald om een kwaliteitsbank te krijgen en hebben op meerder plekken doorgezeten plekken, terwijl we nauwelijks op de bank hebben gezeten. Verder wil ik aangeven dat het bedrijf zich zeer dus schandelijk gedraagt als de [medewerker van het externe servicebedrijf] zich zo gedraagt en dat na deze ervaring geconstateerd mag worden dat de onderlinge afhankelijkheid van beiden bedrijven groot is.

Het is dus duidelijk dat het bedrijf opzettelijk de boel fleest met zijn bank aan ons. wij hebben niet de kwaliteit die we zouden moeten krijgen voor dat geld en wij krijgen niet de service die beloofd is die we zouden gaan krijgen die zij zelf in hun voorwaarden hebben vermeld. Wat kan je dan met zulke mensen die zich zo opstellen en die zich op deze wijze aan ons verrijkt hebben?

Wij hebben een kwalitatief zeer slechte bank die als je deze meet aan de hocker die wel de kwaliteit heeft terug moet naar de fabriek. De kleur van de stof spreekt ons aan en het model van de bank ook. Dus als het bedrijf met een kwaliteit zoals de hocker is en de gehele bank inruilt voor een andere bank die wel voldoet aan alles, dan zijn we ook tevreden, als niet zouden wij graag in ons gelijk gesteld willen worden en dat de bank en alles opgehaald wordt en wij ons geld terug krijgen. Dit is een meer dan redelijk iets van ons in dit geschil.'

Deskundigenrapportage

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

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

Het model [type] heeft een zachte, met de handgevulde, silicone foamvulling. Zoals op de orderbevestiging vermeld is daardoor wat verschil in grootte van de "bubbels" mogelijk en lopen stiknaden vaak niet door. De stof heeft een zgn. vleug waardoor shading ontstaat door de verschillende ligrichting van de stof. Voor de consument alsof het gereinigde stof is. De modellering is nonchalant, elementen lopen niet strak door. Door de verschillende grootte van de "bubbels" voelt het zitcomfort hier en daar ook verschillend aan. De consument krijgt hierdoor de indruk dat het een gerestaureerde bank is. De hocker heeft een andere opbouw dan de zitelementen en voelt daardoor ook anders aan.

Om tot een objectief oordeel te komen heb ik de consument gemeld ook de bank in de showroom van de ondernemer te beoordelen, voor een vergelijking met het exemplaar van de consument.

Ook daar lopen elementen niet strak, zijn er verschillen in "bubbels" en vertoont de vleug van de stof, dezelfde stofsoort als die van de consument, dezelfde shading.

Zie ook foto's. Ik heb geen enkel (kwaliteits)verschil geconstateerd tussen het exemplaar in de showroom van de ondernemer en die bij de consument.

4. Ernst van de klacht(en)

(...) Inherent aan gekozen uitvoering en modellering'

Herstel of vervanging is volgens de deskundige tenslotte technisch niet mogelijk omdat er geen kwaliteitsgebreken zijn.

Reactie consument op deskundigenrapportage

In reactie op de deskundigenrapportage heeft de consument onder meer het volgende geschreven:

'Onderzoek en tegenstrijdige rapportages

Nadat wij onze klacht hadden ingediend, is er een vertegenwoordiger van [extern servicebedrijf] langs geweest. Deze heeft mondeling verklaard dat de bank terug naar de fabriek zou moeten voor herstel.

Tot onze verbazing bleek de schriftelijke rapportage van [extern servicebedrijf] volledig af te wijken van deze mondelinge conclusie. De kern van ons probleem – de ondermaatse kwaliteit – werd hierin niet genoemd.

Daaropvolgend is er een tweede “onafhankelijke expert” langsgekomen, (...). Deze persoon, ondanks 40 jaar ervaring in het vak, heeft in zijn rapportage eveneens het werkelijke probleem niet benoemd. Wij ervaren dit als een schending van de objectiviteit en een bewuste verdraaiing van de feiten in het voordeel van [de ondernemer].
(...)

Ons verzoek

Wij verzoeken de rechter om [de ondernemer] te verplichten zijn leveringsvoorwaarden na te komen. Wij willen dat de bank en hocker worden opgehaald en dat wij het volledige aankoopbedrag terugkrijgen. Dit is de enige rechtvaardige oplossing, gezien het gebrek aan kwaliteit en de gebrekkige behandeling van onze klacht.'

Overwegingen en beoordeling

1. Uit de stellingen van de consument volgt dat naar zijn oordeel (in het bijzonder) de 3-zitsbank en de divan niet voldoen aan hetgeen de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten (conformiteit, artikel 15 CBW-erkend voorwaarden). Op grond hiervan meent de consument feitelijk recht te hebben op ontbinding van de aankoop. De consument heeft hiervoor kort gezegd aangevoerd dat de kwaliteit van de stof niet goed is en ook het zitcomfort te wensen over laat. De consument heeft niet alleen deze procedure opgestart, maar ook een klacht ingediend bij het ECC. Wat daar verder van zij, in deze procedure heeft de stichting conform artikel 11 van het reglement een deskundige benoemd nadat een poging tot bemiddeling tussen de partijen niet geslaagd is.

2. Uit de deskundigenrapportage blijkt dat de deskundige van oordeel is dat er geen kwaliteitsgebreken zijn. De deskundigenrapportage is naar oordeel van de bindend adviseur duidelijk, goed gemotiveerd en zorgvuldig tot stand gekomen. De consument heeft weliswaar te kennen gegeven het niet met de deskundige eens te zijn, maar heeft daarvoor geen inhoudelijke argumenten aangevoerd anders dan dat de deskundige niet ‘het werkelijke probleem’ benoemd zou hebben. De consument heeft bovendien niet zelf een deskundige ingeschakeld conform artikel 12 van het reglement. De bindende adviseur ziet op grond van het voorgaande geen aanleiding om af te wijken van het oordeel van de deskundige. Daarmee komt in deze procedure vast te staan dat niet gezegd kan worden dat er sprake is van non-conformiteit, dat wil zeggen dat niet gezegd kan worden dat het bankstel niet overeenkomt met hetgeen de consument mocht verwachten op grond van de koopovereenkomst. Het door de consument gevorderde dient derhalve te worden afgewezen. De consument zal zelf de eigen kosten van de procedure moeten dragen.

3. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is ongegrond;

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;
- 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 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 25 februari 2025,