

Hoofdvetvlek na korte tijd op hoofdsteen semi-aniline geleverde bank: gegrond

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 de deskundige [deskundige].

Op verzoek van de bindend adviseur heeft deze deskundige nog een nadere toelichting gegeven.

Na uitwisseling van de stukken vond de bindend adviseur een mondelinge behandeling via een videoconferentie niet noodzakelijk omdat hij zich voldoende geïnformeerd achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 16 januari 2022.

Inhoud van de overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer onder meer een tweezitsbank en een 2,5zitsbank gekocht van het type [type] voor een prijs van € 5290,=. De levering vond plaats op 27 juni 2022.

De klacht is op 01-02-2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Vlek ter hoogte van hoofd

De consument eist:

Vervanging van het leder op grond van de garantiebepalingen.

Standpunt ondernemer

De ondernemer is van mening dat de vlek het gevolg is van werking van buitenaf, namelijk hoofdvet. Deze werking van buitenaf zou volgens de ondernemer niet onder de garantie vallen. Herstel zou mogelijk zijn door vervanging van het leer. De ondernemer is bereid geweest om dat te doen maar dan wel op kosten van de consument.

Deskundigenrapportage

De deskundige beschrijft in zijn rapport dat het gaat om leer van de kwaliteit semi-aniline. Op een bepaalde plek is een duidelijke aantasting van het leer zichtbaar. Herstel is niet mogelijk volgens de deskundige. Bij zijn nadere toelichting geeft de deskundige aan dat de opgetreden plek waarschijnlijk het gevolg is van inwerking van huidvet, omdat de plek zich bevindt op de plaats waar mevrouw gewoonlijk zit. De deskundige memoreert nog dat volgens de consument het leer regelmatig is behandeld met de meegeleverde producten.

Overwegingen en beoordeling

Op grond van de constatering door de deskundige is het aannemelijk dat de plek waarover het in deze zaak gaat, het gevolg is van de inwerking van huidvet. De vraag is nu of hier sprake is van een gebeurtenis die als normaal of abnormaal gebruik gezien moet worden en/of al dan niet valt onder de garantiebepalingen.

Bij de aankoop is afgesproken dat voor een termijn van 8 jaar garantie is afgegeven. Opvallend is dat bij de aankoop is gewezen op een aantal punten waarop de consument dient te letten bij de behandeling van het leer. Daarbij is de categorie "vet" niet aangekruist.

Verder is van belang dat banken met hoofdkussens zijn aangeschaft. Dat veronderstelt dat met het blote hoofd tegen de hoofdsteenen gezeten kan worden. Dat moet bij een dergelijke bank als normaal gebruik worden bestempeld. In dit licht bezien zou de ondernemer moeten aantonen dat van abnormaal gebruik sprake is geweest. Zoals verderop in deze beslissing wordt vastgesteld heeft de ondernemer dat niet kunnen doen.

In de verkooporder wordt verwezen naar de verkoopvoorwaarden waarbij ook de garantiebepalingen zijn genoemd. Kijkend naar de garantiebepalingen valt op dat daarbij onderscheid wordt gemaakt tussen vlekken bij gedekverfd leer, semi-anilineleer en vol-aniline leer enerzijds en geschuurd waxed aniline en oil aniline leer anderzijds. Volgens deze garantiebepalingen geldt voor de laatste categorie dat vlekken veroorzaakt door af- en uitscheiding van mens en zoogdier niet onder de garantie vallen. Bij de eerste categorie vallen dergelijke vlekken dus wel onder de garantie. Het staat ook met zoveel woorden bij de bepalingen over semi-aniline leer. Vlekken veroorzaakt door onder meer huidvet en/of transpiratie vallen onder de garantie. De zienswijze van de ondernemer hierover kan dus niet gevolgd worden.

De ondernemer heeft er nog op gewezen dat de garantiebepalingen een afbouw kennen, maar onbetwist is gebleven dat de klachten na een half jaar zijn ontstaan. Deze afbouw bepalingen zijn dus niet aan de orde.

Ten overvloede wordt nog opgemerkt dat, zoals hierboven al is opgemerkt, het gaat om een bankstel met hoofdsteunen en dat tegen de hoofdsteunen leunen als normaal gebruik moet worden gezien. Omdat bij de aankoop de categorie “vetten” niet is aangekruist, mocht de consument erop vertrouwen dat huidvetten niet zouden inwerken op het leder. Nu dat toch het geval blijkt te zijn, is een niet marktconform product geleverd. Dat zou anders kunnen zijn als de ondernemer aannemelijk zou kunnen maken dat van abnormaal gebruik sprake zou zijn geweest. Dat is evenwel niet het geval. De consument heeft onbetwist kenbaar gemaakt dat het leer regelmatig is gereinigd en bewerkt met de meegeleverde producten volgens de daarbij behorende gebruiksaanwijzing. Dus ook zonder de garantiebepalingen zou de consument recht hebben op vervanging van het betreffende hoofdkussen.

De conclusie van de bindend adviseur is dus dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

1. De klacht is gegrond.
2. De ondernemer dient de hoofdsteun waarover het gaat te vervangen met leder van dezelfde kleur en soort als de rest van het bankstel. Partijen dienen binnen twee weken na de datum van dit bindend advies met elkaar in overleg te treden over het uitvoeren van de werkzaamheden, waaronder een reële oplevertermijn. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden 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 oorspronkelijke koopsom aan de consument.
3. De ondernemer dient aan de consument de door deze gemaakte geschilkosten ad € 250,= te vergoeden binnen 4 weken na de datum van dit bindend advies.
4. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillen systeem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 maart 2025,