

Stoffering bank laat te wensen over

Partijen:

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats]

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.

Er heeft op 5 juli 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan dezelfde dag rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een bank.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“Bank ziet er niet uit als in de winkel, diverse plekken niet mooi en strak genoeg gestikt. Volgens eigenaar had ik als consument dit moeten weten, omdat ik een andere stof heb uitgekozen dan in de winkel. Ondertussen is al een reparateur geweest heeft diverse aangepast, geduwd en getrokken, maar dat alles is bijna weer in de oude positie. Ik heb geprobeerd om het laatste aanbod via de mail te ontvangen, dat is echter niet gelukt.”

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

“ik verwacht van een bank van deze prijs een deugdelijk product. Ik heb aangegeven of een nieuwe bank of mijn geld terug te willen ontvangen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Deskundigenrapport

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

“Algemeen:

Consument heeft de bank uitgezocht vanuit het showmodel. Dit showmodel was in een ander type stof gestoffeerd. Consument heeft bij het uitzoeken een foto van de bank van het showmodel genomen.

Deze foto is ontegenzeggelijk gemaakt op de dag van uitzoeken. De titel en de eigenschappen van deze foto geven deze datum aan. Namelijk 27-10-2020 om 14.18 uur.

Deskundige neemt deze foto als vergelijking met de aangetroffen bank door deskundige bij de klant thuis. Verder baseert deskundige op zijn vakinhoudelijk kennis met betrekking tot gewenste en mogelijke kwaliteit in het meubelstofferen.

Beoordeling van de benoemde klachten:

Deskundige heeft vastgesteld dat de stoffeer kwaliteit van de geleverde bank aanzienlijk lager is dan de bank zo die in de showroom heeft gestaan waarop de keuze is gemaakt.

a) De stoffering van de zitting steekt in het showroommodel niet uit voorbij de armleuning.

b) De armleuningen in de geleverde bank lopen opvallend zichtbaar met een golfbeweging en niet recht en strak naar voren.

c) De onderrand aan de voorzijde van de geleverde bank is niet recht en strak bekleed. Er kan geen vergelijking plaatsvinden a.d.h.v. de foto ten opzichte van het showroommodel met het geleverde model. Het ongelijk wat golvend lopende afwerking van de stof daar ter plekke wordt veroorzaakt door een ondeskundige wijze van aanbrengen (lees; het niet in de juiste richting straktrekken) van deze stofrand. Alle opstaande verticale naden in de zitting zijn in het showroommodel strak en

recht/verticaal aangebracht. De opstaande naden in het geleverde exemplaar zijn niet strak en passend verwerkt.

e) De hoogte van de rugkussens lopen in het showroommodel op dezelfde hoogte naast elkaar door. In het geleverde model is er een verschil van ca. 1 cm hoogte tussen de twee aansluitend naast elkaar geplaatste rugkussens.

f) In het showroommodel is er geen sprake van een kier tussen de twee rugkussens in het zitdeel.

g) Of de stof in het showroommodel ook op dezelfde wijze strak is gespannen dan in de geleverde bank is niet vast te stellen. In het geleverde deel is deze strakke wijze van stoffering geen stoffeerfout.

Samenvatting deskundige oordeel:

Deskundige heeft vastgesteld dat de stoffeerkwaliteit van de geleverde bank minder is dan waarop de consument had mogen rekenen. Ondanks dat de stofkwaliteit anders (losser en minder stevig) is dan de stof waarop de bank is uitgezocht, mag ervan uit worden gegaan dat de bank in elke aangeboden stofkwaliteit in een ruim voldoende stoffeerkwaliteit zal worden afgeleverd. In de door deskundige onderzochte bank is dat vakinhoudelijk niet in de gehele bank het geval."

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur begrijpt uit het digitale geschillensysteem dat de ondernemer bij berichten van 2 mei 2022, 16 mei 2022 en 23 mei 2022 in de is gelegenheid gesteld om een reactieformulier in te dienen. Uit een bericht van 1 juni 2022 begrijpt de bindend adviseur voorts dat er ook contact is geweest tussen (een medewerker van) de stichting en (een medewerker van) de ondernemer over deze procedure. Verder blijkt uit het deskundigenrapport dat de ondernemer op de hoogte moet zijn van de procedure, want de deskundige heeft voorafgaand aan zijn onderzoek contact gehad met (een medewerker van) de ondernemer. Desondanks heeft de ondernemer in deze procedure geen verweer gevoerd. Dat betekent dat de stellingen van de consument niet zijn weersproken en dat de bindend adviseur in beginsel zal uitgaan van de juistheid van die stellingen.
2. Uit de onweersproken stellingen van de consument volgt dat de geleverde bank niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 BW. Dit wordt bovendien nog ondersteund door het deskundigenrapport. De klacht is dan ook gegrond.
3. De consument heeft gevraagd om vervanging van de bank of – zo begrijpt de bindend adviseur – ontbinding van de overeenkomst. De bindend adviseur zal die vordering toewijzen als hierna vermeld.
4. De ondernemer dient, gelet op de uitkomst van de procedure, het door de consument betaalde bedrag van € 250,00 voor het behandelen van dit geschil te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer dient de bank binnen 6 weken na heden te vervangen door een nieuwe bank die aan de overeenkomst beantwoordt. Indien de ondernemer zich hier niet aan houdt, kan de consument de overeenkomst onmiddellijk per brief ontbinden. In dat geval betaalt de ondernemer de aankoopssom binnen 4 weken na ontbinding van de overeenkomst terug aan de consument en haalt hij de bank op.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 250,00 aan de consument wegens de kosten van behandeling van dit geschil.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 augustus 2022,

mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur