

Geen non-conformiteit vastgesteld in lederen bank en fauteuils in leer en vulling

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 door de stichting ingeschakelde deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), heeft op 23 oktober 2024 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 30 oktober 2024 (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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

Partijen hebben op 7 januari 2024 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de consument voor een bedrag van € 3.978,00 (inclusief btw en exclusief bezorgkosten) een fauteuil en een bank van de ondernemer gekocht heeft. De fauteuil en de bank zijn op 22 februari 2024 geleverd. Op 26 februari 2024 heeft de consument haar klacht over de fauteuil en de bank voorgelegd aan de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor de fauteuil en de bank volledig voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft haar klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

“Bank en fauteuil zijn non-conformiteit geleverd. Vanaf dag 1 zijn meubels niet zoals afgesproken. Direct 26-2-2024 gemeld. Inspectie Lederland. Erkent 1 scheve naad op kussen en een verzakking. Neemt de vele andere klachten niet mee en zegt dat die er niet zijn. Wordt door klantenservice afgewimpeld en willen niets meer voor ons doen. Heb dure meubelen met veel zitcomfort betaald maar niet geleverd gekregen.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Vertrouwen in kwaliteitsmeubelen van [ondernemer] heb ik niet meer. Graag [ondernemer] houden aan hun eigen CBW-voorwaarden. Artikel 15.1 artikel: geleverd productmag verwachten
...consument recht op ontbinding.”

Standpunt ondernemer

Volgens de ondernemer loopt het rechter rugkussen van de geleverde bank op en heeft het linker rugkussen te veel ruimte in het leer. De ondernemer heeft in haar reactie geschreven dat zij de klacht over de bank daarom gegrond acht. Dat geldt niet voor de klacht over de fauteuil. Verder schrijft de ondernemer:

“De bank kan hersteld worden op de eerdergenoemde punten, zie punt b. De plooivorming in fauteuil zijn model- en materiaalgebonden eigenschappen, er is geen sprake van non-conformiteit. De overige gemelde klachten zijn model- en materiaalgebonden eigenschappen, dit staat ook extra omcirkeld op de verkooporder nadat dit met de klant is besproken.”

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)

Fauteuil:

Het betreft hier een relaxfauteuil met handmatige rug- en voetverstelling. Consument geeft aan dat de geleverde fauteuil een totaal ander comfort heeft dan de fauteuil in de winkel. Consument geeft aan dat de zitting hoogteverschillen heeft en dat de rug veel dunner is gevuld dan in de winkel. De fauteuil is door mij, deskundige uitgebreid geïnspecteerd. Bijgaand volgt allereerst het oordeel ten aanzien van de fauteuil waarna het oordeel ten aanzien van de bank zal volgen.

De zitting van de fauteuil is van comfortschuim gemaakt in de ‘medium’ hardheid. Door het gebruik wordt dit schuim op de plaats waar deze het meest belast wordt iets meer ingedrukt dan de delen welke minder belast worden. Wanneer met de hand over de zitting wordt gevoeld zijn deze (minimale) hoogteverschillen voelbaar. Dergelijke minimale hoogteverschillen ontstaan door het gebruik en dit betreft hier een normale gebruikseigenschap van het materiaal waarmee deze fauteuil is vervaardigd.

Ten aanzien van de rug: consument geeft aan dat de rug veel dunner schuim heeft dan de fauteuil in de winkel. Vervolgens heeft de rug - wanneer deze in de hoge stand gezet wordt - een dikke bobbel van schuim aan de achterzijde. De consument geeft aan dat deze dikke bobbel in de winkel minder opvallend is. De consument deelt mede dat de vulling van de rug van de fauteuil dikker en voller is in de winkel dan bij haar thuis. Meerdere afgedrukte foto's worden overhandigd. Ook is volgens de consument bij het zitten in de fauteuil op schouderhoogte de constructie/romp voelbaar. De deskundige heeft de dikte van de rug van de fauteuil opgemeten. Er konden geen significante afwijkingen in maatvoering vastgesteld worden (zie foto's in de bijlage). Technisch gezien betreft het iets dunner/platter worden van het comfortschuim normale gebruikseigenschappen. Dit proces vindt met name tijdens het eerste gebruik plaats om vervolgens te stabiliseren. Bij deze fauteuil concludeert de deskundige dat dit een normale gebruikseigenschap betreft.

Ondanks vorenstaande uiteenzetting zou een mogelijke oplossing/advies zijn:

A: de zitting van de fauteuil vervangen voor comfortkwaliteit 'hard'. Het comfort van behaaglijk zitten zal dan wel duidelijk minder zijn. Nadeel: door comfort 'hard' zal meer 'op' de zitting gezeten worden dan 'erin'. Voordeel: de eerder door mij benoemde hoogteverschillen zullen niet of nauwelijks meer ontstaan.

B: indien de vulling van de rug niet leverbaar is in een andere kwaliteit dan geleverd, dan zou ook de vulling van de rug vernieuwd kunnen worden. Ondanks het feit dat de ondernemer overtuigd is dat de juiste rugvulling is geleverd, kan door schuim te vernieuwen het een mogelijke oplossing voor consument zijn. Dit zou dan bijvoorbeeld kunnen indien het advies zal luiden om de zitting te vervangen waarbij het vervangen van de rugvulling kan worden meegenomen.

Bank:

Consument wijst ten aanzien van de bank op:

- het wegzakken van het voorstaand linker rugkussen,
- dat de rugkussens erg krom zijn;
- een vreemde structuur van het leder.

Voor wat betreft het wegzakken heeft de ondernemer aangeboden deze te corrigeren. Rugkussens erg krom: zoals op de foto's te zien is, zijn de kussens ietwat rond gestikt. Dit is bij het showmodel in de winkel identiek aan bij consument thuis. De consument stelt ter plekke dat het rugkussen van boven naar beneden is ingedeukt en daardoor de ondersteuning van de rug ernstig te kort schiet. Bovendien zijn de kussens volgens de consument ook duidelijk dunner en slapper dan de kussens in de winkel.

Gezien het feit dat ondernemer heeft aangegeven de kussens te willen corrigeren is het aan te bevelen de vullingen van beide rugkussens te vernieuwen. Voor wat betreft de structuur- en andere opmerkingen betreffende het leder: leder is een natuurproduct en de in de ogen van de consument onjuiste structuur (straie) is een normale productgebonden eigenschap.

Concluderend; het betreffen hier voornamelijk productgebonden eigenschappen. Wanneer de ondernemer de rugkussens van de bank corrigeert, is er geleverd conform opdracht. Technisch gezien is het corrigeren van de rugkussens van de bank – zoals ondernemer heeft aangegeven te willen uitvoeren – voldoende om bank conform opdracht te laten zijn. Daarnaast verwijs ik naar de door mij genoemde opties tot aanpassing.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk:

Eventuele toelichting: Opvallend in de zin dat duidelijk zichtbaar is waar consument op- en aanmerkingen over heeft, maar deze zijn voornamelijk materiaal- en productgebonden eigenschappen.”

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de fauteuil en de bank namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

De consument heeft op grond van artikel 7:22 lid 1 sub a BW – kort gezegd – de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden als een gebrekkige (non-conforme) zaak wordt afgeleverd, tenzij de non-conformiteit – gezien haar geringe betekenis – de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geveerd kunnen worden, dan wel indien de verkoper niet binnen redelijke termijn of zonder ernstige overlast tot herstel of vervanging is overgegaan (artikel 7:21 lid 1 jo. lid 3 BW).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de fauteuil en de bank de eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 23 oktober 2024 ter plaatse bij de consument is geweest om de fauteuil en de bank te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

De bindend adviseur is van oordeel dat de consument, gelet op de inhoud van het deskundigenrapport, onvoldoende feiten heeft gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat de fauteuil en de bank ten tijde van de levering niet voldeden aan de verwachtingen die de consument daarvan mocht hebben. Hierbij neemt de bindend adviseur in aanmerking dat – wat betreft de eigenschappen die de consument mocht verwachten – op de orderbon onder meer het volgende is vermeld:

“LEER IS EEN NATUURPRODUCT. PLOOIVORMING, AFWIJKINGEN IN KLEUR EN STRUCTUUR ZIJN MOGELIJK.”

De consument heeft de orderbon voor akkoord getekend. Uit de door de consument overgelegde correspondentie met de ondernemer, waarop door de consument handgeschreven aantekeningen zijn gezet, volgt ook dat het verwijt van de consument niet inhoudt dat de consument haar onvoldoende heeft geïnformeerd over de gebruiks- en producteigenschappen van de meubels. Zij wordt dan ook verondersteld bekend te zijn geweest met deze eigenschappen.

De consument vindt echter dat de door haar gestelde gebreken ten onrechte onder de noemer materiaal- en productgebonden eigenschappen worden gebracht. Volgens de consument gaat het om duidelijke productiefouten en kwaliteitsverschillen. In dit verband voert zij – samengevat – aan dat:

Fauteuil:

- het niet juist is dat de hoogteverschillen in het zitvlak van de fauteuil door het gebruik zijn ontstaan, omdat deze hoogteverschillen direct na levering zijn gemeld aan de ondernemer. Het geraamte van in het zitvlak was vanaf de eerste week voelbaar;
- het zitvlak droog is en twee à drie centimeter omhoog staat, wat door wrijving kan zorgen voor vroegtijdige slijtage;
- de vulling in de rugsteun van de fauteuil naar beneden is gezakt, waardoor een lelijke bolling is ontstaan;
- de vulling in de rugsteun niet voldoende is, waarvoor steun en comfort ontbreken;
- de deskundige wel de afstanden heeft gemeten van de constructie die zich in de fauteuil bevindt, maar niet de dikte van het hoofd- en rugkussen afzonderlijk. Op schouderhoogte is de constructie van de stoel zichtbaar, wat zorgt voor pijnklachten bij het zitten;

De bank:

- de kussens van de bank binnen vijf dagen krom stonden, zodat geen sprake is van een normale, productgebonden eigenschap;

- de deskundige de breedte van de bies gemeten heeft, maar niet de daadwerkelijke dikte van de body van de kussens. De kussens zijn veel te dun om steun te bieden;
- de deskundige niet heeft meegenomen dat de armsteunkussens niet gevuld zijn zoals de bank op de foto's;

Algemeen:

- overmatige striae en onderhuidse beschadigingen van het leer van de fauteuil en de bank.

De bindend adviseur overweegt dat wat de consument aanvoert, vooral bestaat uit een herhaling van de al eerder geuite klachten. Deze zijn beoordeeld door de deskundige, die – kort gezegd – concludeert dat sprake is van materiaal- en productgebonden eigenschappen. De consument heeft onvoldoende toegelicht en onderbouwd waarom afgeweken zou moeten worden van de bevindingen en conclusies van de deskundige, bijvoorbeeld door het overleggen van een ander deskundigenrapport. Weliswaar heeft de consument nog aangevoerd dat de deskundige ten onrechte niet heeft meegenomen dat de armsteunkussens van de bank niet gevuld zijn zoals de bank in de showroom, maar geen van de foto's uit het dossier biedt steun aan de stelling dat deze kussens niet goed gevuld zouden zijn.

Tussen partijen staat niet ter discussie dat een deel van de klachten van de consument over de bank voorafgaand aan deze procedure door de ondernemer zijn beoordeeld, dat door de ondernemer is erkend dat de klacht van de consument op deze punten gegrond is, en dat zij de consument heeft aangeboden deze gebreken te herstellen. Het gaat dan om het feit dat het rechter rugkussen van de bank oploopt en dat het linker rugkussen te veel ruimte heeft in het leer. De ondernemer wordt aan haar aanbod gehouden.

De bindend adviseur is op grond van het voorgaande van oordeel dat niet kan worden geconcludeerd dat de geleverde fauteuil en de bank voor het overige niet aan de overeenkomst beantwoorden. Dit neemt niet weg dat het partijen vrijstaat om – los van het oordeel van de bindend adviseur – alsnog tot een schikking te komen, waarbij wordt verwezen naar wat de deskundige daarover al heeft opgemerkt (randnummer 3, derde alinea van het deskundigenrapport).

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument wordt afgewezen.

De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- de klacht is ongegrond;
- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de ondernemer is gehouden het aanbod, gedaan voor indiening van het geschil, gestand te doen. Partijen treden binnen 2 weken na vandaag in overleg voor het maken van afspraken over de uitvoering van de (herstel)werkzaamheden, meer concreet ten aanzien van het oplopende rechter rugkussen en de overtollige ruimte in het leer van het linker rugkussen. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk;
- de kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 maart 2025,