

Consument hoeft plooiën in stoffering barkrukken bij levering niet te accepteren

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, de heer [deskundige]

Hierna heeft de consument een onderzoek laten verrichten door een eigen deskundige, de heer [partijdeskundige].

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: 28 februari 2024.

Inhoud overeenkomst: Koop 5 barkrukken, totaalprijs € 2.507,--.

De krukken zijn op 6 mei 2024 thuis afgeleverd. De krukken zijn toen door de consument geweigerd en direct mee terug genomen door de bezorger. De krukken staan sindsdien in opslag bij de ondernemer. De klacht is op dezelfde dag voorgelegd aan de ondernemer.

Het bedrag van € 2.507,-- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven in een bijlage bij het vragenformulier houdt het volgende in:

‘Wij waren en zijn van mening dat [de ondernemer] een product heeft geleverd dat niet voldoet aan de overeengekomen kwaliteitsnorm, en daarmee niet voldoet aan de overeenkomst. Dit om volgende redenen:

- De plooiën waren al aanwezig op het moment van levering, dus niet ontstaan door gebruik. Dit is in strijd met uw eigen beschrijving van plooivorming op [website ondernemer], waar [de ondernemer] stelt dat deze ontstaan in de ‘inzitperiode’ (de eerste drie maanden van gebruik).*
- De plooiën zijn niet gelijkmatig verdeeld over de rugleuning, maar zitten op één plek. Dit duidt op een fout in de stof of het stoffeerproces.*
- De plooiën zijn niet aanwezig in de barkrukken die [de ondernemer] in [zijn] showroom heeft staan. Wij hebben de barkrukken besteld op basis van de kwaliteit die wij daar gezien hebben. [De ondernemer] heeft ons op geen enkele manier gewaarschuwd dat de geleverde barkrukken er anders uit zouden kunnen zien.*
- Wij hebben contact opgenomen met een andere meubelzaak die precies dezelfde barkrukken verkoopt. Zij hebben ons laten weten dat zij nog nooit plooivorming hebben gezien bij dit model en dat dit niet hoort bij het product.*
- Wij hebben een deskundige op het gebied van stoffering geraadpleegd. Hij concludeert dat “de plooi” niets met plooivorming te maken heeft, maar dat dit een fabricagefout is, of dat dit beknelde is geweest tijdens transport.’*

De consument eist:

1. De barkrukken omruilen voor barkrukken zonder plooiën, 2. ontbinding van de overeenkomst, of, 3. een korting (van 50%) om het kwaliteitsverschil te compenseren.

Standpunt ondernemer

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

‘We hebben de barkrukken naast elkaar gezet samen met de showroommodellen. Hier zien we exact hetzelfde ontstaan, namelijk door putting van het stiksel zien we dat de plooi in de ronding de weg van de minste weerstand zoekt en een lichte contourtekening achter laat. Gezien de stofdikte en de dacron die meegestikt is, blijft het handwerk en een producteigenschap. We kunnen het niet anders maken als het showmodel ook weergeeft. Klant heeft in ons magazijn samen met [de ondernemer] de producten bekeken en constateerde hetzelfde. De klant heeft letterlijk gezegd dat ze het nooit is opgevallen in de showroom en het gewoonweg niet mooi vinden. Als we de stoelen draaien en er verschillend lichtval op weerkaatst valt het ene moment niet op en het ander moment meer op. Ons oordeel is dat de klant erg kritisch is.

(...)

We vinden het een productgerelateerde eigenschap in verband met de ronding. Zie vorige uitleg.

(...)

Foto's ter beoordeling naar fabrikant gemaild. Deze heeft de klacht afgewezen.

(...)

Product is in perfecte staat. We kunnen het niet anders maken dan de showroommodellen. We kunnen ons niet vinden in het voorstel van de klant.

(...)

Gelieve iemand die verstand heeft van het stofferen van krukken uit te nodigen in het magazijn, waar we onze showroommodellen en de mooie krukken kunnen laten zien, misschien dat een onafhankelijk specialist de klant wel kan overtuigen dat het prachtige krukken zijn.'

Nadere reactie partijen.

De partijen hebben nog over en weer op elkaars stellingen gereageerd. Voor zover van belang zal daar bij de beoordeling nader op worden ingegaan.

Deskundigenrapportage

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

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

De barkrukken, in aanwezigheid van de consument in het magazijn van de ondernemer bekeken en beoordeeld. Daarna nog (alleen) naar de showroom gereden en de barkrukken daar vergeleken. De plooivorming van de barkrukken van de consument, in fel magazijnlicht bekeken, is niet overmatig anders dan de exemplaren in de showroom van de ondernemer. Plooivorming is inherent aan de stoffeerwijze van de rug in stroken bij dit model. Bij het aanbrengen van de sierstiksels (de dikkere randen tussen de stroken stof) rekt de stof enigszins. Dit is niet te voorkomen en/of te herstellen.'

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende geschreven:

'De krukken die [de ondernemer] voornemens was/is om aan ons te leveren worden hier vergeleken met de krukken die op dit moment in de showroom staan. Wij zien dat echt anders; de krukken die [de ondernemer] voornemens was/is om aan ons te leveren zouden vergeleken moeten worden met de kruk die destijds in de showroom stonden. Immers is dat de kruk op basis waarvan we over zijn gegaan tot de koop. Hier zijn foto's van gemaakt en bij die kruk heeft niet dit probleem.'

Rapportage eigen deskundige consument

De eigen deskundige van de consument (hierna: de eigen deskundige) heeft in zijn rapport onder meer het volgende geschreven:

'Constatering:

Tijdens het bezoek zijn verschillende plooiën, in meerdere stoelen, geconstateerd.

Zowel aan bovenzijde, als onderzijde, van de rugleuning.

Van de stoelen zijn foto's opgenomen in dit rapport. Per foto volgt een toelichting.

[foto 1]

Foto 1: *De barkrukken worden in dit verslag genummerd van 1 t/m 5 op basis van deze foto (van links naar rechts). Bij 4 van de 5 barkrukken is duidelijke plooivorming zichtbaar op de plaatsen gemarkeerd in het groen.*

Er is één stoel (stoel 4) die helemaal juist gestoffeerd is. Bij deze stoel zijn geen fouten zichtbaar. Tevens zien we dat andere banen, op stoelen waarop plooiën zichtbaar zijn, wél netjes geproduceerd zijn.

Opmerkelijk is dat bij de 5e en laatste stoel, de bovenkant prima is, maar de vouw aan de onderkant, zich rechts bevindt (baan 6). Eigenlijk een spiegelbeeld van de andere 3 barkrukken met plooivorming waarbij de fout linksonder zit.

[foto 2]

Foto 2: *Bij de eerste 3 barkrukken zijn de plooiën op precies dezelfde positie duidelijk zichtbaar; vooraanzicht: 2e baan van rugleuning linksboven en 1e baan van rugleuning linksonder.*

(...)

Vermoedelijke oorzaak:

Binnenhoes heeft een maatverschil t.o.v. buitenhoes.

Er zit te veel materiaal (stof) aan de onder/boven kant van de binnenhoes (waar de plooiën zich bevinden). Als dit voorkomt, dan wordt dit "ingewerkt" tijdens het stikken. Hiermee wordt bedoeld dat dan het materiaal wat te veel is, moet worden weggewerkt d.m.v. dubbelvouwen. Hierdoor ontstaat de plooivorming zoals op de foto's te zien is.

Conclusie:

Dit is een product waarbij tijdens het productieproces, nauw gekeken moet worden naar de afstand/afmetingen binnenhoes t.o.v. buitenhoes per baan/strook.

Eén van de vijf stoelen voldeed naar verwachting, en hierop was dan ook niks op aan te merken. Op andere stoelen zit de plooivorming iedere keer op dezelfde positie (waarvan één keer gespiegeld). Vanwege het feit dat het probleem (plooivorming) zich consistent voordoet, is mijn oordeel dat het hier gaat om een productiefout.

Als er tijdens het proces geconstateerd wordt dat er een maatverschil is (zoals uitgelegd in vorige paragraaf) dan moet er niet doorgedaan worden met het produceren van de stoel. Daarmee had deze plooivorming voorkomen kunnen worden.'

Reactie ondernemer op rapportage eigen deskundige consument

De ondernemer heeft in reactie op de rapportage van de eigen deskundige het volgende geschreven:

'Wij hebben kennisgenomen van het rapport van de door de consument ingeschakelde contra-expert. Na grondige beoordeling van de inhoud van dit rapport blijven wij bij ons standpunt en kunnen wij ons niet vinden in de conclusies die hierin worden getrokken.

Zowel de fabrikant als wijzelf en uw deskundige zijn van mening dat de geconstateerde eigenschappen inherent zijn aan het product en niet duiden op een gebrek of fabricagefout. Wij hebben twijfels over de objectiviteit van de contra-expertise, aangezien de ingeschakelde partij in het voordeel van de consument lijkt te redeneren.

Gezien het voorgaande handhaven wij ons eerdere standpunt en achten wij de claim van de consument niet gegrond.'

Overwegingen en beoordeling

1. Volgens de consument is er – kort gezegd – sprake van niet aanvaardbare plooivorming in de stof van de desbetreffende barkrukken. Het verweer van de ondernemer houdt daartegenover in de eerste plaats in dat er sprake is van handwerk waarbij lichte (nauwelijks opvallende) contourtekening aanwezig is, hetgeen gezien moet worden als een producteigenschap. De ondernemer heeft verder in zijn verweer onder meer beroep gedaan op de verkoopbon ('Ik wil ook nog wijzen op de punten onderaan de getekende verkoopbon, hier staat vermeld dat op alle zitmeubelen plooi-/ en contourvorming onvermijdelijk zijn.') en verwezen naar het oordeel van de fabrikant, die de klacht afgewezen zou hebben.

2. Gezien de zich in het dossier bevindende foto's en de stellingen van partijen en deskundigen staat het naar oordeel van de bindend adviseur wel vast dat er sprake is van een zekere (zichtbare) plooivorming. De relevante vraag is of dit door de consument geaccepteerd zou moeten worden als zijnde een producteigenschap. Volgens de door de stichting ingeschakelde deskundige is de plooivorming niet 'overmatig anders' dan de exemplaren in de showroom van de ondernemer en is plooivorming inherent aan stoffeerwijze van de rug in stroken bij dit model. De eigen deskundige heeft evenwel, onderbouwd met foto's en verder onweersproken door de ondernemer, naar voren gebracht dat er tenminste 1 barkruk is waarbij geen sprake is van plooivorming en dat er bij 3 van de 5 barkrukken op twee dezelfde plaatsen eenzelfde vorm van plooivorming zich voordoet. Dat moet volgens de eigen deskundige tot de conclusie leiden dat er sprake is van een productiefout.

3. De bindend adviseur kan zich vinden in die conclusie en acht het in ieder geval aannemelijk dat het hier plooiën betreft die voorkomen hadden kunnen worden. Het rapport van de eigen deskundige is naar oordeel van de bindend adviseur op zichzelf een goed gemotiveerd rapport en het gaat meer concreet in op de problematiek van de plooivorming dan het rapport van de door de stichting ingeschakelde deskundige. De ondernemer heeft tenslotte tegen het rapport van de eigen deskundige van de consument verder geen inhoudelijke argumenten ingebracht en de bindend adviseur zal mede daarom verder uitgaan van de juistheid van de conclusies van de eigen deskundige.

4. De bindend adviseur is daarbij van oordeel dat niet gezegd kan worden dat de consument de plooiën moet accepteren als zijnde een productgebonden eigenschap. Dit te meer niet omdat het niet om plooiën gaat die bij het gebruik ontstaan zijn maar reeds aanwezig waren bij levering. Het beroep van de ondernemer op hetgeen op de verkoopbon staat kan wat dat betreft niet slagen. Op de desbetreffende bon staat een aantal aangevinkte opmerkingen, waarvan de tweede luidt: *'Bij elk zitmeubel en matras is plooi- /contourvorming onvermijdelijk, door gebruik zal de vulling in de eerste 3 à 4 maanden 10 à 15% zachter worden.'* Deze bepaling heeft onmiskenbaar betrekking op plooivorming door gebruik en niet op plooivorming die reeds bij de productie gevormd wordt of in ieder geval reeds bij de levering aanwezig is. De ondernemer heeft zijn stelling dat de fabrikant de klacht heeft afgewezen, verder niet inhoudelijk toegelicht en onderbouwd met stukken zodat de bindend adviseur daar verder geen gevolgen kan verbinden.

5. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. De consument heeft bij aanvang van de procedure op het klachtenformulier verzocht om het omruilen van de krukken, een korting of ontbinding van de aankoop. Naar oordeel van de bindend adviseur is ontbinding van de overeenkomst, gezien het feit dat aangenomen moet worden dat er sprake is van een – te voorkomen – productiefout, in dit geval gerechtvaardigd. Uit de stellingen van de ondernemer is voorts niet gebleken dat hij bereid of in staat is de desbetreffende (4 van de 5) barkrukken te vervangen door andere exemplaren. Beslist zal daarom worden dat de overeenkomst ontbonden is. Daaruit volgt dat de barkrukken weer eigendom zijn van de ondernemer. Omdat deze al bij de ondernemer staan behoeven deze niet terug geleverd te worden. Het aankoopbedrag staat in depot en zal moeten worden terugbetaald aan de consument. Voorts zal de ondernemer het door de consument betaalde klachtengeld moeten vergoeden aan de consument. Tevens zal de ondernemer de eigen behandelingskosten moeten betalen aan de stichting.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- de overeenkomst is ontbonden;
- het in depot staande bedrag van € 2.507,-- zal aan de consument worden terugbetaald;
- de ondernemer vergoedt aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250,--;
- 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 vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 17 maart 2025,