

Geen volledige vergoeding door consument gevraagde kosten voor herstel diverse meubels

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 stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. De deskundige heeft een deskundigenonderzoek verricht en zijn bevindingen in een rapport vastgelegd. Aan zowel de consument als aan de ondernemer is door de bindend adviseur een nadere vraag gesteld. De ondernemer heeft daarop geen reactie gegeven. De consument wel. Een mondelinge behandeling heeft de bindend adviseur niet nodig geacht omdat hij zich voldoende geïnformeerd vond.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 25 juni 2022.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer diverse meubelen gekocht waaronder een eetkamertafel, een salontafel en een combikast voor een prijs van € 1.295,--. De levering vond plaats op 1 juli 2022. De klacht is op 13 juli 2022 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals (door de gemachtigde van de consument) weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

'Consumenten vorderen dat de ondernemer binnen een redelijke termijn overgaat tot kosteloos herstel, dan wel vervanging van: ☐ Het loslaten van de fineerlaag aan de deur van de combikast; ☐ Het loslaten van de schroef van de lade van de salontafel; ☐ Een stukje uit het tafelblad van de eetkamertafel; ☐ Het loslaten van de schroef in een van de poten van de eetkamertafel en het nakomen van het leveren van een nieuwe deur van de combikast.'

De consument eist:

'Dat de ondernemer overgaat tot kosteloos herstel van de gebreken, dan wel indien herstel blijvend niet mogelijk is, overgaat tot kosteloze vervanging van de meubels.'

Naderhand heeft de consument haar vordering gewijzigd in het betalen van een schadevergoeding van € 660,--.

Standpunt ondernemer

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

'In eerste instantie werd er een melding gemaakt op het bovenblad van het tv-meubel. Dit is netjes door ons verholpen middels levering van een nieuw bovenblad. Daarna werd er een melding gemaakt op het blad van de eettafel. Dit is een schade, die niet kan zijn ontstaan door een verkeerde productie. Deze schade is ontstaan door gebruik. En dat valt binnen geen enkele garantie. Deze serie heeft een fineerlaag. Als hier te hard tegenaan wordt gestoten, zal dit kapot kunnen gaan. De melding op de combikast is tevens gemarkeerd als een stootschade. En de melding op de salontafel is gemarkeerd als montage. In eerste instantie is er aangeboden om een kosteloos deurtje voor de combikast te bestellen. Voor de gebruikersschades op de eettafel en salontafel is een compensatie aangeboden. Echter is de serie volledig uit de collectie gehaald door de fabriek en wij hebben hier dus gehoor aan moeten geven; er valt niets meer te leveren. In de onderbouwing van de gemachtigde van de consument, staat bij Standpunt Ondernemer dat wij niet over willen gaan tot kosteloos herstel of vervanging. Dit kan niet. Daarom hebben wij ook op 1 februari 2024 de opties voor een herkeuze of annulering aangeboden. Wij hebben wel degelijk meegedacht in de opties. Het bericht met de geboden opties kunt u terugvinden in het document dat is geüpload door de gemachtigde van de consument. De consument ging echter nergens mee akkoord en wenste een vergoeding van € 650,--. Dit is voor ons echter geen optie. Dan kon er een berekening gemaakt worden op basis van kosten van de onderdelen die de gebruikersschade hebben. En dat is een stuk lager dan € 650,--. Echter blijven wij nog steeds bij de geboden opties; annulering of een herkeuze.'

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige stelt in zijn verslag van 15 oktober 2024 het volgende.

'1: Het loslaten van de schroef van de lade van de salontafel:

Bij het bezoek ter plaatse zat de lade vast. Consument gaf aan dat deze regelmatig loslaat en dat daardoor het front los komt en scheef gaat hangen. Vermoedelijk is bij het monteren de pen / gat verbinding dol gedraaid. Consument heeft gekozen voor zelfmontage. Dit kan door de consument zelf verholpen worden door wat constructielijm aan te brengen. Dit is zeer eenvoudig zelf te doen.

2: Een stukje uit het tafelblad van de eetkamertafel:

Ongeveer in het midden van het tafelblad is een beschadiging van ± 3 centimeter waar het folie is beschadigd. Deze beschadiging is duidelijk zichtbaar. Herstel van het blad is niet mogelijk. Het folie kan niet gerepareerd worden. Hooguit kan met behulp van speciale reparatiestiften de schade gecamoufléerd worden, 100% onzichtbaar herstel is niet mogelijk.

3: Het loslaten van de schroef in een van de poten van de eetkamertafel:

Consument geeft aan dat dit niet zo belangrijk is en geeft aan dat dit punt geen issue meer is. Overigens kan dit op dezelfde manier in orde gemaakt worden als de lade van de salontafel.

4: Naleveren deur combinatiekast:

Consument heeft een nieuw deurtje aangevraagd vanwege het feit dat er aan de bovenzijde over ± 2 centimeter het folie losgelaten heeft. Ondernemer heeft toegezegd het deurtje van de combinatiekast te vervangen en na te zenden. Tot op heden is dit niet gebeurd. Technisch gezien is het beter dit stukje folie vast te lijmen met 10 secondelijm, wat zeer eenvoudig en snel te doen is.'

Overwegingen en beoordeling

Er zijn vier gebreken als klacht door de consument aangedragen. Twee daarvan betreffen het loslaten van een schroef, één bij de poot van de salontafel en één bij de lade van de salontafel. Uit de stukken blijkt dat de consument heeft gekozen voor het zelf monteren van de meubelen. Uit de deskundigenrapportage valt af te leiden dat het loszitten van de betreffende schroeven niet als een constructiefout is te beschouwen. Het loszitten is volgens de deskundige het gevolg van het doldraaien van de schroef en/of de pen/gat verbinding. Het gaat dus om een door de consument zelf uitgevoerde handeling. Deze gebreken, die overigens zeer eenvoudig te verhelpen zijn volgens de deskundige, kunnen daarom de ondernemer niet worden aangerekend. Deze gebreken komen dus voor rekening en risico van de consument zelf.

Dat ligt anders bij de twee andere gebreken. Weliswaar stelt de ondernemer dat deze gebreken niet onder de garantie zouden vallen. Maar dat is niet juist. Uit het verslag van de deskundige valt niet op te maken dat het gaat om schades die zijn ontstaan door toedoen van de consument. Aanvankelijk heeft de ondernemer aangeboden tot vervanging over te gaan maar inmiddels is gebleken dat de desbetreffende serie niet meer in de handel is. Vervanging van onderdelen van deze serie is dus niet meer mogelijk. De ondernemer heeft ook aangeboden dat een eettafel van een ander model kan worden geleverd maar de consument is hiermee niet akkoord gegaan. Er is ook geen juridische verplichting voor de consument om genoegen te nemen met een eettafel van een ander model dan zij aanvankelijk heeft uitgekozen.

Nu vervanging van de meubels met gebreken niet mogelijk is, komt vervangende schadevergoeding aan de orde. Van de zijde van de consument is een offerte ingebracht waaruit blijkt dat reparatie van het tafelblad € 195,- bedraagt. Los daarvan komen er voorrijkosten van € 90,- bij. Daarnaast staat in de offerte dat reparatie van het folie van de lade ook € 195,- zou vergen. De deskundige taxeert het repareren van het folie op € 5,- aan lijmkosten. De deskundige heeft geen rekening gehouden met arbeidsloon. De totale kosten voor reparatie van het folie worden naar redelijkheid en billijkheid geschat op € 50,-, als deze gelijk worden uitgevoerd met het repareren van de eettafel. De totale schadevergoeding voor de reparatie van eettafel en ladekast komt daarmee op een bedrag van € 340,-. Dit bedrag komt redelijk voor en zal daarom als schadevergoeding worden toegewezen.

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

Beslissing

1. Aan de consument komt naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid een schadevergoeding toe van € 340,-- welk bedrag de ondernemer aan de consument dient te betalen binnen veertien dagen na de datum van deze uitspraak.
2. De ondernemer dient aan de consument eveneens een bedrag van 125,-- te betalen (zijnde 50% van de door de consument aan de stichting betaalde kosten), nu de klacht gedeeltelijk (ongeveer voor 50%) gegrond is verklaard.
3. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 mei 2025,