

Het weigeren van een acceptabel aanbod komt voor risico van consument

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. Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden. De deskundige heeft op 15 juli 2024 een deskundigenrapportage opgesteld. Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 13 januari 2025, waaraan de bindend adviseur, de consument en de ondernemer deelnamen. Tijdens de videoconferentie zijn afspraken gemaakt dat de betreffende bank door de fabrikant beoordeeld zou worden. Dat is ook gebeurd. De inspectie heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. Na uitwisseling over en weer van verdere correspondentie achtte de bindend adviseur een verdere mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 12 november 2023

Inhoud overeenkomst: Koop van een lederen bankstel voor de prijs van € 3.600,--.

De levering vond plaats op 20 februari 2024

De klacht is op 21 februari 2024 voorgelegd aan de ondernemer

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

"Bankstel is geleverd met duidelijke gebruikssporen over de gehele bank; dit is duidelijk geen nieuw bankstel. Bovendien is de kleur van het bankstel anders dan het bankstel dat gezien is in de toonzaal. De consument eist: restitutie van de koopprijs of levering van een ander, nieuw bankstel."

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

"Het geleverde bankstel is een nieuw bankstel en bovendien is de kleur van het bankstel precies de kleur die de klant bij het bezoek aan de toonzaal heeft gezien."

Deskundigenrapportage

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

"Conclusie: Onomstotelijk kan worden aangetoond dat model speciaal voor consument geproduceerd is en dat de bestelde en geleverde kwaliteit exact overeenkomt met hetgeen op de verkooporder is genoteerd."

Na de dossierstudie heeft de bindend adviseur nog een aanvullende vraag aan de deskundige gesteld, namelijk of het geleverde bankstel een nieuw bankstel betrof. De deskundige antwoordde op die vraag: *"De deskundige geeft aan dat er inderdaad een nieuwe bank stond, zonder enige twijfel."*

Overwegingen en beoordeling

In feite valt de klacht van de consument in drie delen uiteen, namelijk:

1. Het bankstel was niet nieuw;
2. Het bankstel vertoont duidelijke gebruikssporen;
3. De kleur van het bankstel is anders dan het bankstel in de toonzaal van de ondernemer.

In verband met de klachten van de consument heeft de stichting een deskundigenrapportage laten opmaken. Het opmaken van een deskundigenrapportage heeft een tweeledig doel. In de eerste plaats wordt de klacht beoordeeld door een (onafhankelijke) deskundige, die vanuit zijn of haar expertise een oordeel geeft ten aanzien van de kwaliteit van het door de ondernemer geleverde product. In de tweede plaats is de deskundige de enige (onafhankelijke) derde die ter plaatse van de consument de situatie met eigen ogen komt bekijken en zijn/ haar bevindingen feitelijk in de deskundigenrapportage beschrijft. Een en ander maakt dat aan de bevindingen van de deskundige in een procedure als deze zwaarwegende bewijskracht toekomt. Alleen in het geval er overduidelijk twijfel bestaat aan het oordeel van de deskundige kan nadere bewijsvoering aan de orde komen.

In het voorliggende geschil heeft de deskundige op twee van de drie klachten van de consument een duidelijk oordeel gegeven. De deskundige heeft vastgesteld dat (a) het geleverde bankstel een nieuw bankstel was en (b) dat het bankstel is geleverd in de kleur die de consument in de toonzaal van de ondernemer heeft gezien en in de kleur die door de consument is besteld. Bij de verdere beoordeling zal de bindend adviseur van deze bevindingen uitgaan, met name omdat er onvoldoende reden is om aan deze bevindingen van de deskundige te twifelen.

Tijdens de videoconferentie van 13 januari 2025 is afgesproken dat het bankstel door de fabrikant (de ondernemer is immers niet de fabrikant) opgehaald en beoordeeld zou worden op mogelijke gebreken. Aan deze afspraak is gevolg gegeven. Na inspectie heeft de fabrikant als volgt laten weten:

“Na levering is de klacht gemeld van krassen op het leer. Deze krassen komen alleen voor bij leersoorten met een wax- of olielaag. Door het snijden, stikken en/ of stofferen komen er krasjes van vingertoppen of nagels in. Dit is meteen na levering redelijk goed op te lossen door dit door middel van wrijving warm te maken. Nu is de bank bijna een jaar in gebruik geweest. Door gebruik slijt de toplaag wat van het leer af en wordt deze wat ruwer en lichter van kleur. Als we de krasjes nu door wrijving warm maken krijg je allemaal donkere vlekken in het leer. Ook met behulp van een onderhoudsmiddel is het nu niet meer te herstellen. Helaas is het dus nu niet meer op te lossen en zullen we de bank, zonder herstel uit te hebben gevoerd, aan jullie terug leveren.”

Uit deze mededeling haalt de bindend adviseur twee elementen:

1. Na levering hadden krasjes in het leer nog goed behandeld kunnen worden door het leer warm te maken;
2. Na een jaar gebruik zouden thans donkere vlekken in het leer ontstaan.

Vast staat dat de consument de dag na levering een klacht heeft neergelegd bij de ondernemer. Deze klacht luidde:

Na levering van onze bank gisteren (20 februari) zagen wij tot onze schrik dat deze onder de gebruikssporen zat (een enorm aantal diverse krassen en vlekken). Toen wij dit aangaven aan de monteurs, werd dit afgewimpeld dat dat nou eenmaal gebeurt als de dieren tegen het schrikdraad aanlopen. Echter op alle kussen zitten krassen en vlekken en we vonden zelfs een huisdierenhaar op de achterkant van een van de kussens. Ook tussen de achterkant van de kussens zitten pluïsjes en vuil die er op wijzen dat deze bank al eerder in gebruik is geweest. De bijgesloten foto's spreken voor zich.

De reactie van de ondernemer op deze klacht luidde als volgt (e-mail van 8 maart 2024):

Zoals in eerdere mailing aangegeven hebben wij uw melding doorgestuurd naar de leverancier/fabrikant. Inmiddels hebben wij de volgende reactie ontvangen: Om uw meubel goed te kunnen beoordelen c.q. herstellen moet uw meubel retour naar de fabrikant. Ik begrijp dat het vervelend is dat u uw meubel enige tijd moet missen maar vermoedelijk zal deze minimaal 6 tot 8 weken onderweg zijn. Ik zal onze expeditieafdeling opdracht geven een afspraak bij u te maken voor het ophalen van uw meubel. Wanneer u het wenst kunt u bij onze expeditieafdeling aangeven graag gebruik te willen maken van een leenmeubel.

De reactie van de consument op dit aanbod van de ondernemer was als volgt (e-mail van 11 maart 2024):

In navolging op uw reactie waarin wij tot onze grote verbazing lezen dat het bankstel beoordeeld c.q. hersteld dient te worden, het volgende: In de eerder verzonden e-mail hebben wij al eerder aangegeven dat wij niet akkoord gaan met de aankoop van dit bankstel dat in onacceptabele conditie aan ons is afgeleverd. De foto's spreken voor zich. Wij hebben er totaal geen vertrouwen in dat het goed gaat komen (en wederom een aantal maanden moeten wachten en dus een half jaar verder zijn) en zien wij af van deze aankoop. We hebben een bewuste keuze gemaakt om bij de ondernemer een nieuw en kostbaar bankstel te kopen; als we voor een opgeknapte tweedehands bank hadden gekozen dan hadden we die wel via een andere weg gekocht voor een aanzienlijk lager bedrag en een snellere levering. We betreuren het ten zeerste dat dit zo is gegaan en verzoeken de expeditie om het bankstel op te komen halen. Graag zien wij het aankoopbedrag zo spoedig mogelijk tegemoet.

De hierboven weergegeven correspondentie tussen de consument en de ondernemer in de periode direct na de levering van het bankstel (21 februari 2024 – 11 maart 2024) is in samenhang genomen met de daarvoor weergegeven mededeling van de fabrikant dat herstel van de bank nog mogelijk was geweest indien de bank meteen na aflevering naar de fabrikant was teruggebracht, brengt de bindend adviseur tot het volgende oordeel:

1. Naar aanleiding van de klacht van de consument van 21 februari 2024 heeft de ondernemer actie genomen door de fabrikant van het bankstel te benaderen;
2. Daarop is de consument de mogelijkheid gebonden om het bankstel (kosteloos en onder terbeschikkingstelling van een vervangen bankstel) voor inspectie naar de fabrikant te retourneren. De ondernemer heeft daarbij meteen aangeboden dat zijn expeditieafdeling daarvoor een afspraak zou maken;
3. Zou het bankstel daarop inderdaad door de fabrikant beoordeeld zijn, dan was herstel van het leer nog mogelijk zijn geweest, los van de vraag of de oorzaak van de gebruikssporen aan de ondernemer of aan de consument toe te schrijven waren geweest. Dat laatste zal nimmer meer vast komen te staan, maar is ook niet relevant;
4. De consument heeft bewust en ondubbelzinnig dit aanbod van de ondernemer afgewezen.

Gelet op het feit dat de ondernemer naar aanleiding van de klacht van de consument op 21 februari 2024 meteen actie heeft ondernomen en de consument vervolgens een, naar het oordeel van de bindend adviseur, acceptabel voorstel heeft gedaan, zou, indien geaccepteerd door de consument, een en ander hoogstwaarschijnlijk tot een herstel van het bankstel hebben geleid. Door dit redelijke aanbod van de ondernemer te verwerpen heeft de consument zich de mogelijkheid ontnomen om, op z'n minst genomen, het bankstel in een acceptabele staat terug te krijgen. Deze uitdrukkelijke keuze dient voor het risico van de consument te komen. Dat leidt ertoe dat de klacht van de consument als ongegrond zal worden afgewezen.

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 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 15 mei 2025,