

Consument weigert ten onrechte herstelaanbod ondernemer, klacht gedeeltelijk ongegrond

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 heeft op 13 januari 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 28 januari 2025 (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 of omstreeks 12 januari 2023 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de consument voor een totaalbedrag van € 21.098,22 inclusief btw een compleet interieur van de ondernemer gekocht heeft. Op 2 augustus 2023 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren van het interieur tot een bedrag van € 5.035,-- onbetaald gelaten. Dit bedrag staat in depot.

Standpunt consument

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

“De klacht ziet op 2 onderdelen:

- De afgesproken prijs

De consument is van mening dat partijen met de orderbevestiging van 12 januari 2023 een vast bedrag aan korting, te weten € 3.006,10, hebben afgesproken. Op de factuur wordt ineens zonder toelichting een lager bedrag aan korting, te weten € 2.661,20, verwerkt. Een verschil van € 344,90. Dat er sprake is van een vast bedrag aan korting blijkt duidelijk uit de orderbevestiging. De ondernemer heeft nimmer met de consument besproken dat er sprake zou zijn van een kortingspercentage of een andere berekening van de korting. Tevens is met de ondernemer afgesteld dat vanwege alle problemen de post interieuradvies ad € 500,-- zou vervallen. Volgens de ondernemer is deze reeds van de factuur afgehaald. De kosten voor het interieuradvies zijn echter nog altijd opgenomen op de factuur als post interieuradvies. Ook zijn de kosten voor het advies verwerkt in het totaalbedrag. Tot slot zijn de in rekening gebrachte waverunners nooit geleverd. De consument heeft in overleg met de ondernemer zelf waverunners aangeschaft. De kosten hiervoor bedroegen € 160,--. De ondernemer heeft de kosten voor de waverunners (nog) niet van de factuur afgehaald. In totaal moet de factuur met € 1.004,90 (€ 344,90 (verschil korting) + € 500,-- (interieuradvies) + € 160,-- (waverunners) verminderd worden.

In eerste instantie heeft de consument een bedrag van € 8.060,20 opgeschort. De consument heeft op 30 mei 2024 als blijk van vertrouwen nog een bedrag van € 4.030,10 betaald. Het resterende bedrag van € 4.030,10 heeft consument vooralsnog opgeschort totdat de problemen met de bank zijn opgelost.

- De wijze van herstel van de bank

Kort na levering begon de bank door te zakken. Door de fabrikant zijn de kussens omstreeks 23 november 2023 opgevuld. Dit heeft niet geholpen. De kussens van de bank zakte kort daarna – omstreeks 3 december 2023 - weer door. Vervolgens is op 27 december 2023 door de fabrikant een expert ingeschakeld. Tijdens het bezoek van de expert werd aan de consument medegedeeld dat de binnen kussens vervangen moesten worden. De binnen kussens waren namelijk te klein voor hoezen. Tot verbazing werd de consument een paar weken later gebeld om een afspraak te maken om de kussens op te vullen. Een oplossing die al eerder is uitgevoerd zonder resultaat. De consument heeft meerdere malen verzocht om de binnen kussens te vervangen. Dit is ook verschillende keren door de ondernemer toegezegd. Echter wordt deze afspraak steeds niet nagekomen of teruggedraaid. De consument heeft door de wisselende houding nog weinig vertrouwen in de ondernemer.”

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

“Vervanging van de binnen kussens voor de juiste maat en aanpassing van de factuur naar het afgesproken bedrag.

Dit houdt in vermindering van het factuurbedrag (€ 21.291,22) met het verschil in korting (€ 344,90), creditering van de kosten voor het interieuradvies (€ 500,--) en creditering van de kosten voor de waverunners (€ 160,--). Aldus dient de factuur te worden aangepast naar € 20.636,32. Consument wil ook nog opmerken dat hij veel uren vrij heeft moeten plannen van het werk om aanwezig te zijn bij de levering en herstpogingen van de bank en gordijnen. Het probleem met de gordijnen is inmiddels wel verholpen."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie, voor zover relevant, het volgende geschreven:

"Consument heeft bij ons een volledige inrichting gekocht voor hun nieuwe woning.

De goederen zijn 15 juli 2023 afgeleverd. Daarna zijn verschillende goederen kosteloos geruild. Wij hebben steeds zaken aan de wensen van de consument aangepast. Dit betrof onder andere de op maat gemaakte gordijnen en de voor hen op maat gemaakte bank. De correspondentie over het door ons gedane aanbod gaat hierover.

De gordijnen

De op maat gemaakte gordijnen zijn in de zomer 2023 correct afgeleverd en opgehangen. Nadat de consument later een nieuwe lagere rails had opgehangen sleepten deze over de vloer.

Uitgevoerd herstel

Wij hebben vanaf begin 2024 en voorts meerdere malen daarna aangeboden de gordijnen kosteloos te laten vermaken. Ondanks het feit dat het slepen van de gordijnen dus door de consument was veroorzaakt. Uiteindelijk is daartoe in juli 2024 een afspraak met de consument tot stand gekomen. Afspraken maken met de consument heeft zeer veel tijd in beslag genomen. Vaak werd door de consument lange tijd niet geantwoord. Wij hebben vele malen voorstellen voor tijdstippen gedaan. Uiteindelijk is het gelukt een afspraak te maken en zijn de gordijnen bij de consument thuis opgehaald en weer bij hen thuis teruggebracht. Wij hebben ons steeds gevoegd naar de wensen van de consument en volledig rekening gehouden met de agenda van de consument. Deze kwestie is afgewikkeld.

De runners

Nadat de consument het type gordijnrails had gewijzigd diende nieuwe runners besteld te worden. Afgesproken is dat de consument deze zelf zou kopen en wij deze zou vergoeden. De consument heeft tot op heden noch het bedrag genoemd noch de factuur overgelegd.

De bank

De consument meent dat de bank onaanvaardbaar inzakt. Wij, de fabrikant en de leverancier, delen deze mening niet. Een beetje inzakken hoort bij het type bank dat de consument heeft gekocht. Het betreft een bank met een losse, nonchalante uitstraling. Deze bank is dus niet van hardschuim vervaardigd. De leverancier heeft, toen de consument de showroom bezocht, de consument uitgebreid geadviseerd over het materiaal van de verschillende banken, de inhoud van de kussens en het effect op het zitcomfort en de uitstraling. De consument heeft in de showroom op de verschillende banken gezeten en uiteindelijk voor de deze bank gekozen. Exact dezelfde bank is bij de consument afgeleverd.

Omdat de consument aanvankelijk aangaf dat de kussens fout waren heeft de leverancier een volledig nieuwe set kussens vervaardigd en in november 2023 bij de consument thuis afgeleverd. De kussens van de bank zijn nooit opgevuld. Er is geen nieuw aanbod gedaan om de binnen kussens nogmaals te vervangen.

Het type stijve kussens dat de consument wenst, kan bereikt worden door deze professioneel op te laten vullen. Wij hebben aangeboden om op onze kosten de kussens naar de wensen van de consument op te laten vullen door een professioneel bedrijf. Aangeboden is dit te doen totdat de consument daarover tevreden is. Dit aanbod is ons herhaaldelijk gedaan. De consument heeft dit afgewezen.

Conclusie

Wij zijn tot op heden niet in de gelegenheid geweest om de kussens aan de wensen van de consument aan te passen.

Oplissing geschil

Wij dienen in de gelegenheid gesteld te worden door het door ons aangeboden uit te voeren. Wij herhalen nogmaals het aanbod om kosteloos de kussens aan te passen aan de wensen van de consument door deze op te vullen. Dit is een gegarandeerde oplossing door de fabrikant en de leverancier.

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)

Klacht onderdeel 1: Afgesproken prijs; dit punt is niet behandeld.

Klacht onderdeel 2: inzakken zitkussen(s) en bovenmatige plooivorming:

Bij het voorstaand linker kussen van de hoekbank zit de stof te ruim om de vulling, waardoor de stof bovenmatig plooit. Van in- of doorzakken van het zitkussen is geen sprake. Consument geeft aan de plooivorming onacceptabel te vinden. Ondernemer geeft aan dat dit inderdaad geen mooi beeld is. Technisch gezien is plooivorming bij dit type loungebank echter inherent aan de wijze waarop deze geproduceerd wordt. Voor de duidelijkheid: plooivorming is bij dit type bank niet te voorkomen.

Technisch gezien gaat het ook te ver om de bank om deze reden af te keuren. Ondernemer drong aan om de vulling van het zitkussen alsnog te vervangen, maar consument gaf aan daar geen vertrouwen in te hebben en weigerde daarmee in te stemmen. Vanwege de impasse situatie heb ik contact opgenomen met de fabrikant met het verzoek eenzelfde bank in de fabriek te beoordelen. Maandag 26 januari jl. heb ik de fabrikant bezocht en de bank uitvoerig geïnspecteerd. Met het doorspreken van onderhavig dossier gaf fabrikant aan meerdere klachten omtrent de bovenmatige plooivorming te hebben ontvangen. Hiervoor is door de fabrikant een extra ondersteunende koudschuim plaat van 2 centimeter dik ontwikkeld, om de bovenmatige plooivorming op te lossen. Technisch gezien is dit een correcte oplossing welke voorkomt dat er opnieuw bovenmatige plooivorming ontstaat.

Consument is deze oplossing in eerder stadium aangeboden, maar heeft toen ook aangegeven daar geen vertrouwen in te hebben en heeft deze aanpassing niet laten uitvoeren. Technisch gezien is het een correcte aanpassing welke bovenmatig plooiën voorkomt zonder het zitcomfort aan te passen. Daarnaast is de aanpassing ook niet zichtbaar.

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:

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk?

☒ Ja ☐ nee

Zo ja, op welke manier? Fabrikant heeft hiervoor speciaal extra laag schuim ontwikkeld, welke bovenmatige plooivorming voorkomt.

Zo nee, waarom niet?

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Ondernemer/ fabrikant in de gelegenheid stellen kussens aan te passen zoals hierboven aangegeven.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? € hiervoor zullen geen kosten in rekening gebracht worden.'

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur begrijpt dat de consument zich op het standpunt stelt dat de geleverde bank gebrekkig (non-conform) is, omdat de stof te ruim om de zitkussens zit en de zitkussens daardoor te veel plooivorming vertonen. Hij wil daarom dat de binnen kussens vervangen worden.

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft 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.

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper. Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden geleverd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

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 bank de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 13 januari 2025 ter plaatse bij de consument is geweest om 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, mede gelet op de inhoud van het deskundigenrapport, voldoende feiten heeft gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat de bank ten tijde van de levering niet voldeed aan de verwachtingen die de consument daarvan mocht hebben. Hierbij neemt de bindend adviseur in aanmerking dat de deskundige in zijn rapport opmerkt dat sprake is van bovenmatige plooivorming. Hieruit leidt de bindend adviseur af dat de marges waarbinnen plooivorming is toegestaan in dit geval worden overschreden. Verder volgt uit het deskundigenrapport dat de fabrikant van de bank bekend is met dit probleem, en dat zij met het oog hierop een ondersteunende plaat van koudschuim heeft ontwikkeld waarmee de binnen kussens kunnen worden opgevuld.

De conclusie is dat de bank non-conform is.

Herstel van het gebrek

Omdat de bank ten tijde van de levering niet beantwoordde aan de overeenkomst, kan de consument op grond van artikel 7:21 lid 1 onder b BW eisen dat het betreffende gebrek hersteld wordt. De consument stelt dat herstel alleen kan plaatsvinden door de binnen kussens van de bank te vervangen. Om die reden heeft hij het – herhaalde – aanbod van de ondernemer om de kussens kosteloos op de door de deskundige voorgeschreven wijze op te vullen geweigerd. Uit het deskundigenrapport volgt echter dat de bank ten volle aan de overeenkomst zal beantwoorden als de binnen kussens op die wijze worden opgevuld, zonder dat dit ten koste gaat van het zitcomfort en de uitstraling van de bank.

Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, te weten het opvullen van de binnen kussens, was dus redelijk. De klacht van de consument op dit punt is ongegrond vanwege het feit dat hij ten onrechte geweigerd heeft om de bank op de door de ondernemer voorgestelde wijze te (laten) herstellen. De ondernemer wordt wel gehouden aan dit aanbod.

De overeengekomen prijs

Hoewel de ondernemer de stellingen van de consument over de gemaakte prijsafspraken betwist, heeft zij zich omwille van een snelle afwikkeling van het geschil geconformeerd aan het bedrag dat de consument wel schuldig heeft erkend, namelijk een bedrag van € 4.030,10. In zoverre is de klacht van de consument gegrond. Dit betekent dat van het bedrag dat in depot staat € 1.004,90 aan de consument moet worden terugbetaald. Het restant komt toe aan de ondernemer.

De kosten van behandeling

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht slechts voor een klein gedeelte, namelijk voor zover deze betrekking heeft op de gemaakte prijsafspraken, gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 250,--) deels door de ondernemer worden vergoed. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op een percentage van 10%, dus een bedrag van € 25,--. Bij de bepaling van dit percentage heeft de bindend adviseur rekening gehouden met het feit dat de consument betaling van het schuldig erkende bedrag ten onrechte heeft opgeschort, omdat hij niet is ingegaan op het aanbod van de ondernemer om de bank op de door haar voorgeschreven wijze te herstellen.

Beslissing

- de klacht is gedeeltelijk gegrond;
- de ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - * € 25,-- wegens kosten behandeling.
- 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 aan de bank, meer concreet ten aanzien van het opvullen van de zitkussens van de bank. Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk;
- het depotbedrag van € 5.035,-- wordt als volgt verrekend: zodra beide partijen aan de stichting hebben laten weten dat de opvulwerkzaamheden aan de zitkussens van de bank zijn uitgevoerd, of dat de consument geen medewerking wil verlenen aan het uitvoeren van de betreffende herstelwerkzaamheden, wordt aan de consument € 1.004,90 terugbetaald. Aan de ondernemer wordt € 4.030,10 overgemaakt, onder aftrek van door de ondernemer aan de stichting verschuldigde behandelingskosten.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 20 mei 2025,