

Informatieplicht weegt zwaarder dan onderzoeksplicht, klachten gegrond

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 is op 16 april 2025 een deskundigenonderzoek uitgevoerd.

Na uitwisseling van de stukken vond de bindend adviseur een mondelinge behandeling niet nodig omdat hij zich voldoende geïnformeerd achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft:

Datum overeenkomst: 12 december 2023.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een bankstel gekocht, zes eetkamerstoelen en nog enkele andere goederen voor een totaalbedrag van € 7.200,-, waarin een bedrag van € 1.944,- voor de zes eetkamerstoelen. In dit geschil gaat het alleen om de zes eetkamerstoelen.

De levering vond plaats op 8 juni 2024.

De klacht is op 30 januari 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument:

De consument heeft in het Vragenformulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

Zes eetkamerstoelen. De stoelen zijn pas in oktober 2024 in gebruik genomen. De stoelen zijn nu al doorgezakt.

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

Reparatie van deze stoelen met harde vulling of anders nieuwe stoelen.

Standpunt ondernemer:

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

Klant meldt als klacht het inzakken van een vulling. Dit is inherent aan het gebruik van een stoel. Naar mate het gebruik, zakt deze altijd nog zo'n 10-15% in. Er is geen enkele vulling die dit niet doet.

Deskundigenrapportage:

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft in het Deskundigenrapport het volgende aangegeven:

Het zitcomfort van deze stoel is als volgt tot stand gekomen, de schuimvulling rust op een overspanning van drie pennen welke aan de bovenzijde zijn afgedekt met een dunne plaat. Aan de onderzijde van deze staven is een stevige doek gebruikt. Dit alles ligt op een frame van metaal. De setting bestaat uit zes eetkamerstoelen. Gezien het gebruik en comfort van deze stoelen onderscheiden ze in schuimhardheid nauwelijks. Deze stoelen hebben een zachte zit. De schuimvulling is zeer zacht te noemen en met de basis onder het schuim geeft dat een zeer soepel comfort.

Beide partijen hebben de gelegenheid gekregen om het rapport te reageren.

Overwegingen en beoordeling:

De vraag waar het in deze zaak om gaat is of de consument stoelen geleverd heeft gekregen die voldeden aan de verwachtingen die hij, gegeven de omstandigheden, redelijkerwijs mocht hebben. De ondernemer heeft niet ontkend dat bij de aankoop er over is gesproken dat de consument last heeft van rugklachten en daarom het oog had op een bank en stoelen met een stevige zit. In dat verband heeft de ondernemer dan ook aangeraden de zitting van de bank aan te passen met een steviger zitting. Over de stoelen heeft hij dat advies niet gegeven. Naar eigen zeggen omdat dergelijke stoelen er niet zouden zijn.

De consument heeft, vóór hij de stoelen bestelde, op de stoelen gezeten. Deze voelden volgens hem stevig aan. Pas enige tijd later, toen de stoelen waren ingezeten, bleken deze zachter te zijn dan eerst en door te zakken.

In zijn advies geeft de deskundige aan dat de stoelen inderdaad inzakken en wel zeven centimeter vanaf de bovenzijde van de schuimvulling.

Uit hetgeen partijen hebben gesteld valt af te leiden dat de ondernemer de consument er niet op heeft gewezen dat na het inzitten de stoelen zouden inzakken. Nu de ondernemer wist dat de consument alert was op het doorzakken van de zittingen in verband met rugklachten, had het op de weg van de ondernemer gelegen de consument te wijzen op het zachter worden van de zittingen en het doorzakken daarvan met enige centimeters. Wat dit betreft heeft de ondernemer zijn informatieplicht verzaakt.

Het is juist dat de consument een eigen onderzoeksplicht heeft. Vastgesteld kan worden dat de consument enige tijd in de showroom de zitting van de stoelen heeft uitgeprobeerd. Zijn bevinding was dat de zitting stevig aanvoelde. In dit verband heeft de ondernemer aangevoerd dat pas na enige tijd (na het inzitten) de zittingen zachter worden. De consument kon dus niet weten, ook niet na onderzoek, dat na verloop van tijd de zitting van de stoelen zachter zou worden. De consument heeft dus aan zijn onderzoeksplicht voldaan, terwijl de ondernemer daarentegen, zoals hiervoor al gezegd, geen relevante informatie over de zachtheid van de zittingen heeft gegeven. Daarom moet worden vastgesteld dat de ondernemer te kort is geschoten in zijn informatieplicht. In de jurisprudentie is inmiddels uitgemaakt dat de informatieplicht van een ondernemer zwaarder weegt dan de onderzoeksplicht van een consument.

Het oordeel moet daarom zijn dat de consument niet de stoelen geleverd heeft gekregen zoals hij die wel kon verwachten. De klacht is daarom gegrond.

De ondernemer heeft te kennen gegeven dat hij geen andere stoelen heeft die niet zouden doorzakken.

Dit alles leidt daarom tot de volgende beslissing.

Beslissing:

- De overeenkomst tussen partijen, voor zover het de eetkamerstoelen betreft, wordt ontbonden. De ondernemer dient binnen vier weken na datum van dit bindend advies de stoelen terug te nemen tegen gelijktijdige betaling van de oorspronkelijke koopsom ad € 1.944,- aan de consument.
- De ondernemer dient bovendien aan de consument de door deze aan de Stichting betaalde kosten ad € 250,- te vergoeden.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

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