

Later geleverd deel van bank verschilt in zitcomfort, klacht 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 heeft een onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 28 mei 2025 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van een bankstel.

Standpunt consument

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

"1,5 zits XL (arm links) [naam model] geleverd op 7 mei jl., heeft een veel hardere zitting dan de andere drie delen van exact dezelfde bank die ik oktober 2023 heb gekocht."

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

"Ik wens een en dezelfde bank te hebben, met dezelfde zittingen, dezelfde vulling, zoals ook niet meer dan normaal. Desnoods levering van een nieuwe bank, zodat alle delen uit dezelfde productiebatch komen en er zeker geen verschil kan zijn."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

"Ongegrond. We hebben kosteloos een service monteur langs gestuurd ter beoordeling. Het 1.5 zits gedeelte heeft logischerwijs een andere opbouw dan de andere elementen (welke ook al een half jaar in gebruik is). De vulling is niet kiesbaar voor deze bank en dezelfde vulling is geleverd. Om het zitcomfort naar de wensen van de klant te brengen is het zachte gedeelte met [naam materiaal] verstevigd echter vindt klant dit niet voldoende."

Deskundigenrapport

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

"Ik heb geconstateerd, door zowel op de bank te gaan zitten als door de handen op de zittingen te drukken, dat het comfort van het bestelde en later geleverde element totaal anders is dan de in de eerste levering geleverde elementen."

Het is duidelijk voelbaar dat het element dat in mei 2025 bij de consument is geleverd een geheel ander zitcomfort heeft dan de elementen die eind 2023 zijn geleverd. Bij het inspecteren van de elementen kon geconstateerd worden dat de in 2023 geleverde elementen een zacht en comfortabel zitcomfort hebben."

Het in mei 2025 geleverde element heeft een totaal ander zitcomfort. Het zitcomfort is harder en vlakker. Daarnaast is het zitcomfort rechts van de zitting zachter dan aan de linkerkant van de zitting (vanaf het vooraanzicht gezien). Aan de linkerkant, waar de zitting aansluit op de armleuning, is mijn inziens totaal geen comfort. Daarnaast heb ik geconstateerd dat de eerste 3 geleverde elementen weinig gebruikt zijn. Ook is er geen sprake van verschil in comfort tussen deze elementen. Hierdoor kan des te meer geconcludeerd worden dat het later geleverde 1,5 zitelement veel harder is."

Het is zeldzaam dat een koudschuim zitting in de maat zoals hier, van ± 130 centimeter breed x ± 70 centimeter diep, niet over het gehele oppervlakte hetzelfde comfort biedt. Ik heb geconstateerd dat dit niet aan het gebruik te wijten is. Mijn inziens heeft de servicedienst een zitting verstevigd terwijl de consument heeft aangegeven dat het zachtere comfort prima was."

Er moet worden geconcludeerd dat het element van mei 2025 een ander zitcomfort heeft dan het eerder geleverde deel."

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 27 mei 2025 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat de klacht gegrond is. De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport ook erkend dat uit dit rapport blijkt dat de consument gelijk heeft wat betreft het opvallende verschil in zitcomfort.
3. In het deskundigenrapport is onder punt 5 beschreven op welke wijze herstel kan plaatsvinden, namelijk: *"zitting van het element 1,5 zits XL Arm Links Model [naam model] in zijn geheel vervangen"*.
4. Daarnaast is het mogelijk dat de ondernemer het later geleverde element vervangt door een nieuw element met het juiste comfort.
5. De ondernemer dient binnen 2 weken aan de consument kenbaar te maken of hij kiest voor herstel of vervanging. Partijen dienen vervolgens afspraken te maken over de uitvoering van een en ander, waaronder de termijnen.
6. Indien de ondernemer niet of niet tijdig tot herstel of vervanging overgaat, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. De bindend adviseur stelt deze naar redelijkheid en billijkheid en aansluitend bij het deskundigenrapport vast op € 400,-.
7. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer de kosten die de consument in verband met deze procedure heeft gemaakt te vergoeden. Dit betreft een bedrag van € 260,-.
8. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer wordt opgedragen om:
 - a) het later geleverde element te herstellen door de volgende werkzaamheden uit te voeren: de zitting van het element 1,5 zits XL Arm Links Model [naam model] in zijn geheel vervangen,
óf
 - b) het later geleverde element te vervangen door een nieuw element met het juiste comfort.
- De ondernemer maakt binnen 2 weken na heden aan de consument kenbaar of hij voor optie a of b kiest.
- Partijen treden binnen 4 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van de werkzaamheden of de levering, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering daarvan. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen.
- Worden de overeengekomen termijnen door toedoen van de ondernemer overschreden of geeft de ondernemer te kennen dat hij niet tot herstel of vervanging overgaat, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 400,-.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden € 260,- aan de consument als vergoeding voor de kosten die de consument in verband met de behandeling van dit geschil heeft gemaakt.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 juli 2025,