

Kleur van de bank wijkt af van de kleur op de website, overeenkomst wordt ontbonden

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 onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 10 juli 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 de koop van een bank (met vlekken-service).

Standpunt consument

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

“De kleur van de gehele bank ([naam type] is niet zoals afgesproken. De kleur [naam kleur] op de website komt niet overeen met de kleur die ik heb gekregen. Men geeft aan dat de kleur kan afwijken maar het is een totaal andere kleur. In de showroom was de originele staal niet aanwezig en heb ik samen met de verkoper de kleur bekeken op de website en de kleur [naam kleur] gekozen. Omdat de kleur niet overeenkomt met de kleur die ik heb gekregen ben ik naar een andere showroom van de ondernemer gegaan en daar de originele staal bekeken en de kleur [naam kleur] op de originele staal komt ook niet overeen met de kleur op de website. De kleur op de website is een taupe kleur en de originele staal is geel en mijn bank dus ook en dat is niet de kleur die de verkoper op de website heeft laten zien.”

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

“Inmiddels door het volledige aankoopbedrag terug te krijgen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

Deskundigenrapport

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

“Mijn inziens is er vaktechnisch gezien een goed zitmeubel geleverd. Daarnaast komt de kleur overeen met de staal. De consument heeft de staal gezien in de winkel van de ondernemer in [plaatsnaam]. De staal was niet aanwezig bij de consument thuis, maar dit heb ik voor waar aangenomen. De kleur van de bank komt echter niet overeen met de kleur op de website. De kleur op de website ziet er grijsbruin uit. De bank van de consument is geelbruin.”

Overwegingen en beoordeling

1. Uit het digitale geschillensysteem blijkt dat de ondernemer op 24 maart 2025 in de gelegenheid is gesteld om binnen twee weken te reageren op de klacht van de consument in het Vragenformulier. De ondernemer heeft deze termijn ongebruikt laten verstrijken. Op 8 april 2025 is de ondernemer nogmaals in de gelegenheid gesteld te reageren, maar hij heeft van deze gelegenheid geen gebruikgemaakt. Op 15 april 2025 is er telefonisch contact geweest tussen de stichting en de ondernemer en is de ondernemer in de gelegenheid gesteld om alsnog zo spoedig mogelijk een Reactieformulier in te dienen, maar dit is niet gebeurd.
2. De ondernemer heeft dus geen verweer gevoerd in deze procedure. De stellingen van de consument zijn dus niet weersproken en de bindend adviseur gaat daarom (in beginsel) uit van de juistheid van die stellingen.

3. Dit betekent dat ervan moet worden uitgegaan dat de consument de bank heeft gekocht nadat hij met de verkoper de kleur ervan heeft bekeken op de website, en dat die kleur niet overeenkomt met de kleur van de bank die uiteindelijk is geleverd. Dit laatste wordt ook bevestigd door het deskundigenrapport.
4. Hieruit volgt dat de klacht gegrond is.
5. De bindend adviseur begrijpt dat de consument de overeenkomst wenst te ontbinden. Vastgesteld wordt dat aan de voorwaarden voor ontbinding is voldaan. Uit de stukken blijkt dat de consument de ondernemer voldoende gelegenheid heeft geboden om alsnog na te komen, maar de ondernemer heeft dit niet gedaan.
6. De overeenkomst moet als ontbonden worden beschouwd. De ondernemer betaalt binnen vier weken na heden het totaalbedrag van € 1.294,- terug aan de consument. De ondernemer neemt binnen vier weken na heden contact op met de consument om een afspraak te maken over het ophalen van de bank door de ondernemer bij de consument.
7. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook de kosten te vergoeden die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil, dat is 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 overeenkomst wordt als ontbonden beschouwd.
- De ondernemer betaalt binnen vier weken na heden een bedrag van € 1.554,- (dat is € 1.294,- + € 260,-) aan de consument.
- De ondernemer neemt binnen vier weken na heden contact op met de consument om een afspraak te maken over het ophalen van de bank door de ondernemer bij 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 13 augustus 2025,