

Meerdere klachten aan stoelen en bank gedeeltelijk gegrond verklaard

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 28 januari 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 1 april 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:

Datum overeenkomst: 25 november 2022.

De consument heeft bij de ondernemer een zithoek van het type [naam type] gekocht en vier eetkamerstoelen van het model [naam model] voor een prijs van in totaal € 4.810,30. De goederen zijn geleverd op 3 april 2023. De klacht is op 24 juni 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument:

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Stoelen en bank die kraken, doorgezakt kussen en de stof is niet goed. In het begin was één stoel al beschadigd, ze hebben toen gezegd dat we niet zo moeten zeuren. Zo zijn we al asociaal behandeld.

De consument eist:

De ondernemer neemt de meubels terug en de consument ontvangt het aankoopbedrag terug; ontbinding.

Standpunt ondernemer:

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Niet gegrond. Nadat de consument de klachten had gemeld, zijn de stoelen opgehaald en ter reparatie naar de fabriek gezonden. Later is er nog een tweede inspectie uitgevoerd. De consument zou toen niet bereid zijn geweest een reparatie te laten verrichten. De consument heeft er van begin af aan op aangestuurd om de meubelen terug te laten nemen. Echter, de geconstateerde 'mankementen' zijn niet gegrond. Ten aanzien van de bank is het standpunt van de ondernemer dat de bekleding aan de normale vereisten van het product voldoet.

Deskundigenrapportage:

De deskundige heeft op 28 januari 2025 de klachten beoordeeld. Wat de bank betreft merkt hij op dat bij het gaan zitten wel een geluid is te horen maar dat dit zo gering is dat dit niet als gebrek kan worden beschouwd. De kussens van de bank zakken in, maar dat komt omdat de vulling zich vrij kan bewegen in de hoezen. Dat is op te lossen door het opschudden van de kussens. Dit kan niet als een gebrek worden gezien maar is een productgebonden eigenschap. Als de kussens verder zouden worden opgevuld, zal het zitcomfort veranderen. Daarnaast is de deskundige van mening dat de bekleding van de bank bij normaal gebruik inderdaad zijn tekening verliest maar dat dit onvermijdelijk is en eveneens gezien moet worden als een productgebonden eigenschap. Los hiervan constateert de deskundige dat op de bekleding van een kussen overdwers opvallend twee strepen lopen die er niet horen. De bekleding van dit zitkussen dient vervangen te worden. De deskundige geeft in zijn verslag aan hoe dit het beste kan plaatsvinden.

Ten aanzien van de eetkamerstoelen is de deskundige van oordeel dat een handvat van een stoel vervangen dient te worden en dat de stoelen te maken hebben met loszittende verbindingen. Enkel vastlijmen van de poten is volgens hem niet voldoende. Gekeken moet worden of een andere fixatiemethode de problemen niet beter zou kunnen verhelpen.

Daarnaast heeft de deskundige nog een aantal dingen vastgesteld maar daarbij opgemerkt dat deze kwesties geen onderdeel van de klachten vormen en daarom buiten beschouwing worden gelaten.

Overwegingen en beoordeling:

1. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 28 januari 2025 ter plaatse bij de consument is geweest om de geleverde meubelen 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.
2. Dit betekent dat ten aanzien van de bank de bekledingsstof van het zitkussen, zoals aangegeven door de deskundige, vervangen zal moeten worden. Als dat niet mogelijk blijkt te zijn op de manier die door de deskundige is beschreven, voldoet de bank niet (meer) aan de vereisten die daaraan door een consument in het normale verkeer gesteld mogen worden. Dat houdt in dat in dat geval de overeenkomst met betrekking tot de zithoek ontbonden wordt.
3. Wat de eetkamerstoelen betreft, deze dienen gerepareerd te worden op de wijze als door de deskundige in zijn rapport genoemd. Enkel de poten vast lijmen is dus niet voldoende. Ook hier geldt dat bij uitblijven van deugdelijke reparatie de overeenkomst ten aanzien van de vier eetkamerstoelen ontbonden zal kunnen worden. Ook die voldoen dan immers niet aan de door een consument terecht te stellen verwachtingen.

Beslissing:

- De klachten zijn grotendeels gegrond;
- De ondernemer dient de herstelwerkzaamheden zoals in het deskundigenrapport opgenomen uit te voeren. Partijen dienen binnen drie weken na heden in overleg te treden voor het maken van afspraken voor de uitvoering van door de deskundige genoemde werkzaamheden en het vastleggen van reële hersteltermijnen. Partijen verlenen over en weer aantoonbaar medewerking aan de totstandkoming van de afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen;
- Worden de herstelwerkzaamheden met betrekking tot de zithoek niet uitgevoerd binnen de overeengekomen termijnen door toedoen van de ondernemer dan wordt de overeenkomst ten aanzien van de zithoek ontbonden. Hetzelfde geldt ten aanzien van de eetkamerstoelen wanneer deze niet naar behoren zijn hersteld binnen de overeengekomen termijn door toedoen van de ondernemer;
- In geval de overeenkomst geheel of gedeeltelijk wordt ontbonden, dient het geleverde binnen vier weken na de ontbinding teruggenomen te worden door de ondernemer tegen gelijktijdige betaling van de koopsom van ofwel de zithoek ofwel de eetkamerstoelen ofwel van beide zoals in de aanvankelijke overeenkomst is genoemd;
- De ondernemer dient bovendien aan de consument te vergoeden een bedrag van € 250,= vanwege de aan de Stichting betaalde kosten voor de behandeling van dit geschil. De ondernemer dient dit binnen 4 weken na heden te voldoen. Dit omdat de consument voor het belangrijkste deel van zijn klachten in het gelijk is gesteld;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 september 2025,