

Klachten aan bank blijken gebruikssporen te zijn, klacht ongegrond 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 16 april 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 17 april 2025 (hierna: het deskundigenrapport). Door partijen is op dit rapport schriftelijk gereageerd. 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: 26 januari 2023.

Inhoud van de overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een bankstel gekocht van het type [naam type] tweezits en hoekelement [naam type]. De totaalprijs, inclusief bezorging, bedroeg € 2.103,00.

Het bankstel is op 11 mei 2023 geleverd.

De klacht is op 22 april 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Na een half jaar zag het bankstel er uit alsof het al 10 jaar oud is, verkleurd en niet meer glad. Dat verwacht je niet na een half jaar. Zeker niet omdat wij op aanraden van de ondernemer hebben gekozen voor een [naam behandeling]. Als wij hadden geweten dat de bank er na verloop van tijd zo uit zou zien, hadden wij de bank niet gekocht. De consument eist teruggave van de koopsom.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

De verwachtingen van de consument stroken niet met de werkelijkheid. Iedere bank zal na gebruik gebruikssporen vertonen. Dat is ook hier het geval. Op één van de foto's is te zien dat de bank voor het raam stond in de vorige woning. Als gevolg van daglicht is er altijd enige UV-straling. Daardoor treedt er altijd enige verkleuring op. Uit coulance heeft de ondernemer nog een voorstel voor vervanging van enige hoezen gedaan, maar de consument is daar niet mee akkoord gegaan.

Deskundigenrapportage:

In zijn rapport van 17 april 2025 geeft de deskundige aan dat de bekleding van de bank een [naam soort leder] is dat een vleug heeft. Deze vleug geeft een kleurschakering. Onder andere op de bovenzijde van de armleuning treedt een vergrijzing op. Op de delen die niet bloot worden gesteld aan daglicht is de originele kleur nog te zien. De deskundige acht de verkleuring als gebruikelijk bij deze bekleding onder meer omdat door het gebruik de vleug duidelijker wordt. Het bovenvlak van de armleuningen laat vergrijzing zien, wat het gevolg kan zijn van zonlicht, door gebruik of eventueel door schoonmaken. Al met al acht de deskundige de klachten gering en is herstel of vervanging volgens hem niet aan de orde.

Overwegingen en beoordeling

1. In deze procedure is voorzien dat, voorafgaand aan het juridisch oordeel, een onafhankelijk oordeel over de klachten wordt gegeven door een deskundige. Dat is ook hier gebeurd. 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. Uit het oordeel van deze deskundige komt naar voren dat de klachten van de consument betrekking hebben op de eigenschappen van de bekleding van het bankstel. De deskundige beschrijft dat de stof een vleug heeft en dat na verloop van tijd de vleug duidelijker wordt en dat daardoor verkleuring kan ontstaan. Deze verkleuring moet gezien worden als een product gebonden eigenschap.

3. Ook de vergrijzing waarover door de consument wordt geklaagd, ziet de deskundige als gevolg van het gebruik. Hij beschrijft dat deze vergrijzing het gevolg kan zijn van invloed van zonlicht, door het gebruik en mogelijk door reiniging. De consument wijst er weliswaar op dat van reiniging met schoonmaakmiddelen geen sprake is geweest, maar de deskundige heeft het ook niet over schoonmaakmiddelen, maar over schoonmaken, waarvan de consument ook zegt dat dat is gebeurd, weliswaar alleen met een droge doek, maar ook dat kan invloed hebben op het materiaal van de bekleding.
4. Het feit dat een extra [naam behandeling] behandeling is gekocht is evenmin een voldoende argument. Deze behandeling ziet toe op de behandeling van vlekken en niet op tegengaan van normale gebruikssporen.
5. Vast staat dat de bank eerst in een andere woning stond en nu in de huidige woning van de consument. Dit brengt ongetwijfeld met zich mee dat de inval van zon- en/of daglicht veranderd is. Hoe dan ook, het is onvermijdelijk dat bij gebruik gebruikssporen optreden. Tegenover de conclusie van de deskundige dat inderdaad sprake is van gebruikssporen en niet van tekortkomingen aan de bank of aan de bekleding daarvan, is van de zijde van de consument geen overtuigend tegenbewijs geleverd. Er is daarom geen reden om te twijfelen aan het oordeel van de deskundige. Zijn oordeel zal daarom overgenomen worden. Dit brengt mee dat de klacht afgewezen dient te worden.

Conclusie

6. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument wordt afgewezen.
7. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief als vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 11 september 2025,