

Kleurverschil in de leren bank is product gebonden eigenschap, klacht ongegrond verklaard

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De Stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige. 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: 21 september 2024.

Inhoud overeenkomst: Koop en levering 2,5 zitbank [naam type], totaalprijs € 1.900,--

De levering vond plaats op 18 november 2024.

De klacht is op dezelfde dag (18 november 2024) voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

'Bij de bank die ik heb gekregen bestaat iedere zitting uit een andere kleur en verschilt de stof ook per zitting. Ik kan begrijpen dat er kleurverschil kan bestaan tussen een bank in de winkel en een geleverde bank. Echter is op de ene bank die ik heb gekregen zoals gezegd kleurverschil en een stofverschil tussen meerdere zittingen.'

De consument eist:

'Bank vervangen door eentje zonder kleur/stofverschil of mijn geld terug.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt onder meer als volgt:

'Naar aanleiding van het serviceraapport zien wij een kleurverschil terug welke verklaarbaar is vanwege de structuur van openleder. De melding is dan ook ongegrond verklaard. Klant refereert naar een ander bankstel welke al langer bij de klant staat en dus gebruikssporen laat zien. Ook ons showroom model laat dit zien en het staaltje. Een nieuwe bank laat deze nu nog niet zien. Ik heb ook een foto toegevoegd waarin dit goed zichtbaar is.'

(...)

Ook een nieuwe bank zal dit verschijnsel vertonen, dus gaat de oplossing niet bieden. Klant adviseer ik om gebruik te maken van de bank, zodat deze ook gebruikssporen gaat laten zien.'

Reactie consument en nadere reactie ondernemer

De partijen hebben over en weer nog op elkaar gereageerd waarbij zijn hun stellingen gehandhaafd hebben.

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Kleur- en structuurverschillen zijn niet te vermijden bij volaniline leder. Volanilineleder is een open leder die gevoelig is voor UV. Daarnaast trekt vuil en vocht ook in het leer. Het is wel één van de meest fraaie en natuurlijke leersoorten waarbij de volledige structuur van de huid zichtbaar is. In de huid kunnen een zestal kleurnuances voorkomen, doordat de verfstoffen niet overal evenredig in de huid trekken. Dit soort leder wordt doorgaans behandeld met wax en olie. De bank van de consument bestaat uit diverse kleine stukken leder. Deze stukken leder hebben allemaal kleurnuances en verschillende huidstructuren.

Hierdoor ontstaat een levendig en natuurlijk effect met een warme uitstraling. Elke zitting van de bank bestaat uit een groot stuk leder waarvan de kleuren en structuur overeenkomen met de kleinere delen in de bank.

Doordat er twee grote delen leder naast elkaar verwerkt zijn, vallen de natuurlijke verschillen meer op dan bij kleinere delen op de bank. Mijn inziens gaat het hier om natuurlijke kenmerken die kunnen en mogen voorkomen bij deze ledersoort.'

Bij de vraag naar de ernst van de klacht(en) heeft de deskundige aangevinkt 'anders' met als toelichting: *'Voorstaand linker zitting oogt donkerder en heeft een iets grovere structuur (...), met strijklicht is het minder opvallend.'*

Herstel is volgens de deskundige niet mogelijk omdat *'Een deel vervangen zal altijd gepaard gaan met kleurverschillen, doordat het leder niet uit hetzelfde verfbad komt als het huidige leder.'*

Reactie partijen op deskundigenrapportage

Alleen de ondernemer heeft gereageerd op de deskundigenrapportage en daarbij te kennen gegeven zich volledig te kunnen vinden in de conclusies van de deskundige. De ondernemer blijft erbij dat conform de gemaakte afspraken is gehandeld.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur overweegt in de eerste plaats dat uit de deskundigenrapportage volgt dat niet gezegd kan worden dat er aan de bank een gebrek kleeft. De consument heeft hier niet meer op gereageerd en de bindend adviseur ziet ook ambtshalve geen aanleiding om te twijfelen aan het oordeel van de deskundige.

2. Wat betreft hetgeen de consument mocht verwachten ten aanzien van eventuele kleurverschillen bij het leder van deze bank, stelt de bindend adviseur vast dat op de koopovereenkomst het volgende vermeld staat:

'Producteigenschappen: Bij natuurlijke ledersoorten is altijd kleurverschil. Plooivorming en het inzakken van een vulling zijn productkenmerken. Dit valt buiten de garantie.'

Er moet daarom vanuit gegaan worden dat de consument ten tijde van de aankoop bekend was met de mogelijkheid van kleurverschillen.

3. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is ongegrond;

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 7 oktober 2025,