

Bank voldoet niet aan de kwaliteit van de in de showroom getoonde bank, klacht gegrond 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 plaats gehad uitgevoerd door de deskundige. Na uitwisseling van de stukken vond de bindend adviseur een mondelinge behandeling via een videoconferentie niet nodig omdat hij zich voldoende geïnformeerd achtte.

**Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft:**

Datum overeenkomst: 10 juni 2024.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een hoekbank gekocht bestaande uit een element met een arm links en een dormeuse rechts. De koopprijs bedroeg € 1.404,-. Deze prijs is betaald.

De levering vond plaats op 30 augustus 2024.

De klacht is op 30 augustus 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

**Standpunt consument:**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

*Er is een kapotte bank geleverd met meerdere mankementen wat niet deugde. De levering heeft plaatsgevonden op 30 augustus 2024. De poten stonden scheef waardoor het ene deel van de bank ook scheef stond. Daarnaast zitten er grote vouwen/plooien in de stof van de leuning en de vulling was doorgezakt waardoor je op een harde plaat zat. De monteur zag meteen dat deze bank niet deugde waardoor er meteen foto's gestuurd naar de ondernemer. Daarnaast is de ondernemer ook op dezelfde dag gebeld.*

*Op 7 september heb ik een e-mail ontvangen van de ondernemer dat mijn e-mail in goede orde is ontvangen, maar daarna werd het stil vanaf hun kant. Na veel heen en weer gebel vanuit mijn kant, kwam de ondernemer steeds met smoesjes. Ook gaf de ondernemer aan dat zij moesten wachten op de fabrikant en niks konden doen. Zo vervelend. Ik heb mijn geld teruggeëist omdat ze niet met een oplossing kwamen. Geld teruggeven deden ze niet aan en de ondernemer bood een reparatie aan. Echter, de monteur raadde dit af omdat er veel mankementen zijn en hij gaf aan dat dit niet meer goed kwam. Tevens gaf de monteur aan dat we recht hadden op ons geld terug of vervanging van de bank. Na veel weken wachten heb ik de ondernemer eind oktober opnieuw gemaaild omdat ze niks van zich lieten horen. Ook reageerde ze niet op mijn belletjes en e-mails. Ik heb aangegeven dat ik de geschillencommissie zou inlichten. Toen kwam er een reactie vanuit de ondernemer, maar ze bleven aangeven dat de fabrikant niet reageerde. Ik heb wederom aangegeven dat ik mijn geld graag terugwil, vooral omdat de ondernemer de kwestie niet oplost en ik al lang heb moeten wachten op een reactie. We voelden ons bedreigd en moesten de nieuwe bank wel accepteren, maar de levertijd was wel 8 tot 12 weken. Dit werd het nieuwe jaar, terwijl wij in juni 2024 de bank al hadden besteld. Op 11 november kreeg ik weer een e-mail waarin de ondernemer aangaf te kijken naar een oplossing. Ik bleef volhouden dat ik mijn geld terug wil en dit al vanaf de eerste dag heb aangegeven. Ik heb ook veel slechte reviews over de ondernemer online gelezen.*

*Vervolgens kreeg ik een e-mail dat ik binnen 14 dagen kenbaar moest maken of ik de nieuwe bank wil accepteren, omdat het aanbod anders verviel en ik niks zou hebben. Dit kwam erg dreigend over en ik ben met tegenzin akkoord gegaan. Op 7 februari 2025 heb ik een e-mail ontvangen met het bericht dat de levering van de nieuwe bank gepland stond. Op de dag dat deze werd bezorgd, zag ik meteen dat deze bank ook kapot is. De mannen die hem brachten waren al chagrijnig en vernielden al een stuk kozijn/muur met naar binnen brengen. Bij het neerzetten zagen we meteen dat het doek onder de bank kapot was en de poten er niet onder pastte. Ook hier voelde je de harde plank door de bank/stof heen steken en zat er een ingedeukt gat in. Ook zaten er vouwen in de bank en zat de bank op sommige plekken veel te ruim in de stof. Doordat de poten niet goed staan is de bank scheef in de losse delen en sluit deze niet goed aan. Hierdoor staat de bank scheef in de kamer.*

*Ik heb opnieuw telefonisch contact opgenomen met de ondernemer, maar zij zaten niet op mijn telefoontjes te wachten. Ze waren wel bereid om het doek te vervangen, maar meer niet. Ik heb netjes uitgelegd dat de tweede bank ook niet deugt en dat er meer aan mankeert dan alleen het kapotte onderdoek.*

*Na een week de bank zonder poten in huis te hebben staan, hebben de monteur het doek vervangen. De monteurs gaven aan dat zij verder niks mochten doen, omdat de bank volgens de ondernemer prima is. De monteurs zag wel dat de bank niet goed was, maar zij worden ingehuurd en mogen niks.*

*Daarna heb ik besloten om jullie in te schakelen. Ik voel mij niet serieus genomen door de ondernemer. De ondernemer werkt totaal niet mee en is van mening dat zij voldoende hebben gedaan, terwijl ik met een kapotte bank van € 1.400,-- in huis waarover iedereen schande spreekt. Op het moment dat ik in september mijn geld al terug had gekregen, had ik nu al een goede bank in huis staan. In juni 2024 heb ik de eerste bank besteld, in augustus is de bank kapot geleverd en in februari 2025 heb ik de tweede bank kapot gekregen. Inmiddels is het april 2025 en heb ik nog steeds geen goede bank in mijn kamer staan.*

De consument eist dat de kapotte bank wordt opgehaald en de koopsom wordt terug betaald.

**Standpunt ondernemer:**

De ondernemer heeft niet gereageerd op herhaalde verzoek om zijn standpunt kenbaar te maken. Evenmin is de ondernemer aanwezig geweest bij het bezoek van de deskundige.

**Deskundigenrapportage:**

De deskundige heeft in zijn rapport beschreven dat de twee delen van de bank met beugels aan elkaar zijn gekoppeld. De bank ziet er weliswaar in zijn geheel goed uit, maar het euvel zit hem, volgens de deskundige, hierin dat de beide elementen niet mooi aansluiten. Als de beugels verplaatst zouden worden, zou het linker element met arm nog verder naar voren schuiven dan nu het geval is. Volgens de deskundige zouden de ruggen van de elementen bij het verplaatsen van de beugels wel mooi kunnen aansluiten maar tegelijkertijd zouden de elementen aan de voorzijde dan nog slechter aan elkaar aansluiten dan nu al het geval is. Herstel is volgens de deskundige daarom niet mogelijk.

**Overwegingen en beoordeling:**

In deze procedure is voorzien dat een deskundige een onafhankelijk technisch oordeel geeft vóór de bindend adviseur zijn beslissing neemt.

Uit het oordeel van de deskundige is slechts af te leiden dat de bank technisch niet voldoet aan de eisen die daaraan gesteld mogen worden. De deskundige geeft een duidelijke beschrijving van de tekortkomingen. Deze zijn volgens hem gelegen in het feit dat de beugels die de elementen bij elkaar moeten houden kennelijk niet goed zijn geplaatst. Dat het anders kan en dat de bank wel aan de daaraan te stellen eisen kan voldoen, bleek bij zijn bezoek aan de showroom van de ondernemer. Bij die bank in de showroom sloten de elementen, volgens de deskundige, wel goed aan.

Weliswaar heeft de ondernemer uiteindelijk een andere bank geleverd maar ook deze tweede bank blijkt niet in orde te zijn. Het is namelijk deze tweede bank waarover de deskundige in zijn rapport schrijft.

Volgens de bepalingen van de wet heeft een consument recht op een product dat overeenkomt met de verwachtingen die deze redelijkerwijs mocht hebben. Als herstel niet mogelijk is, heeft de consument het recht de koop ongedaan te maken. De ondernemer kan dan wel aan de consument kenbaar hebben gemaakt dat geld teruggeven niet mogelijk was, maar ook de ondernemer is aan de bepalingen van de wet gebonden.

Uit de beschrijving van de deskundige blijkt dat de bank zoals die zich bij de consument gebreken vertoont die niet te herstellen zijn. De bank bij de consument voldoet volgens zijn beschrijving niet aan de kwaliteit van de in de showroom getoonde bank.

Deze bevindingen brengen mee dat een ondeugdelijk product is geleverd. De consument kan dan terecht een beroep doen op de bepalingen van de wet en ontbinding van de koopovereenkomst verlangen.

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

**Beslissing:**

1. De klacht is gegrond. De ondernemer dient aan de consument een bedrag van € 1.404,= te betalen binnen twee weken na de datum van deze beslissing;
2. De ondernemer dient binnen twee weken na de datum van deze beslissing met de consument in overleg te treden over het op zijn kosten terugnemen van de betreffende bank. De consument dient daar haar medewerking aan te verlenen;
3. De ondernemer dient aan de consument de door deze gemaakte kosten ad € 260,= te vergoeden eveneens binnen twee weken na de datum van deze beslissing;
4. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 2 oktober 2025,