

Bindend adviseur oordeelt dat het aanbod dat de ondernemer voor indiending van het geschil heeft gedaan, redelijk is

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. Op 2 juli 2025 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde datum een rapport is opgemaakt (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 en partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 31 augustus 2024 betreft - samengevat - de koop en levering van een bankstel tegen een door de consument te betalen bedrag van € 2.703,00. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats op 20 november 2024. De klacht is ook op 20 november 2024 ontstaan en aan de ondernemer voorgelegd.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“De bank is op 20 november 2024 geleverd. Bij aflevering werd mij kenbaar gemaakt dat ik eerst het resterende bedrag diende te betalen alvorens de bank naar binnen zou worden gebracht. Dit heb ik gedaan. Bij het uitpakken van de bank bleek er een grote zwarte vlek op de armleuning te zitten. De bezorger heeft geprobeerd deze schoon te maken. De volgende dag bleek dit niet te zijn gelukt. Na melding hiervan kreeg ik het aanbod om een reinigingsspecialist te laten komen of genoeg te nemen met een korting van € 100,-. Op mijn verzoek is een reinigingsspecialist van de ondernemer gekomen. Bij reiniging van de vlek heeft hij een brandvlek veroorzaakt op de armleuning. De ondernemer zou zich gaan beraden op een oplossing. Een verzoek om een nieuw bank werd genegeerd. Voorstel is nu een nieuwe armleuning. Zorgen om kleurverschil en vragen omtrent afgeven van garanties hierover worden genegeerd. Levertijd van armleuning is diverse malen aangepast. Bank staat hier inmiddels 4 maanden in huis. De ondernemer wil niet tegemoetkomen. Vertrouwen is bij ons weg en bank geeft een vervelend gevoel. Daarom heeft ontbinding van de aankoop onze voorkeur en anders een gehele bank.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

“Ontbinding van de aankoop en in uiterste geval een gehele nieuw bank. Tevens wil ik de door mij gemaakte kosten bij UitgesprokenZaak.nl vergoed krijgen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Consument dient ons kans te geven voor herstel, nieuwe armleuning staat klaar om bij klant vervangen te worden.”

Deskundigenrapportage

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

“(…)

2b Situering klachten

Waar in de ruimte(n) bevinden zich de klachten? armleuning voorstaand rechts.

Toelichting: vlek bij aflevering.

(…)

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

Bij levering is op de voorstaand rechter armleuning een zwarte vlek geconstateerd en ook gemeld. Bij een poging dit te herstellen is een schroeiplek ontstaan. De klacht is op te lossen door omruilen voor een nieuw exemplaar.

Het aanbod van de ondernemer, omruilen van de gehele bank voor een nieuw exemplaar, is tijdens het bezoek opnieuw besproken. De consument gaf aan dat dit te laat is, zij zijn het vertrouwen in de ondernemer kwijt, zij blijven bij hun eis kosteloos annuleren en geld retour storten.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

(...) ☒ opvallend (...)

(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? ☒ ja (...)

Zo ja, op welke manier? Nieuwe armleuning plaatsen of nieuwe bank leveren.

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?

Omruilen

(...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat het door hem aangeschafte bankstel niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten, aangezien er bij levering van het bankstel sprake was van een grote, donkere vlek op de armleuning. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de consument de koopovereenkomst ten aanzien het bankstel wenst te ontbinden (als bedoeld in artikel 7:22 lid 1 onder a van het Burgerlijk Wetboek (BW)). De vraag die in de eerste plaats dus moet worden beantwoord, is of het bankstel voldoet aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

Non-conformiteit

2. Het gaat in dit geval om de aankoop van een nieuw bankstel voor een (totaal)bedrag van € 2.703,00. Dat is een bedrag waarvoor de consument een kwalitatief goed product mag verwachten. Daarvan is naar het oordeel van de bindend adviseur geen sprake indien er direct bij levering sprake is van een grote, donkere vlek op de armleuning. Een daaropvolgende herstelpoging heeft vervolgens geleid tot het ontstaan van een brand- c.q. schroeiplek op de armleuning. De consument mocht ervan uitgaan dat het bankstel dit gebrek niet kende, wat door de ondernemer ook niet wordt weersproken en door de deskundige wordt bevestigd.

Ontbinding of herstel/vervanging

3. Artikel 7:22 lid 1 BW bepaalt dat, indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper bij een consumentenkoop de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Op grond van artikel 7:22 lid 2 BW ontstaat deze bevoegdheid pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geleverd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting tot aflevering van het ontbrekende, of herstel of vervanging van het geleverde (artikel 7:21 lid 1 BW). Op grond van artikel 7:21 lid 3 BW is de verkoper verplicht om binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.

4. De bindend adviseur is van oordeel dat de ondernemer de gelegenheid dient te krijgen om de armleuning van het bankstel te vervangen en dat ontbinding van de koopovereenkomst niet gerechtvaardigd is. Daartoe wordt als volgt overwogen.

5. Het vastgestelde gebrek (de plek in de armleuning) staat niet in de weg aan het gebruik van het bankstel door de consument. Uit het deskundigenrapport volgt verder dat het gebrek betrekkelijk eenvoudig kan worden verholpen door het vervangen van de armleuning, zonder dat dit voor de consument voor ernstige overlast hoeft te leiden. De ondernemer heeft ook steeds de bereidheid getoond het gebrek op die wijze te herstellen. Het standpunt van de consument dat vervanging van de armleuning niet aan de orde kan zijn vanwege een mogelijk kleurverschil, volgt de bindend adviseur niet. In de eerste plaats volgt uit het deskundigenrapport niet dat daarvan sprake zal zijn.

In de tweede plaats is door de ondernemer bij e-mail van 23 december 2024 al aan de consument kenbaar gemaakt dat er stof over is van dezelfde partij als waar het bankstel mee is gestoffeerd en dat de nieuwe armleuning daar ook mee wordt gestoffeerd. Dat sprake zal zijn van een (relevante mate van) kleurverschil is, gelet daarop, onvoldoende onderbouwd door de consument. Niet in geschil is dat de nieuwe armleuning op 27 februari 2025 door de ondernemer is ontvangen en ter plaatse (bij de consument thuis) kan worden gemonteerd. Het door de consument gestelde gebrek aan vertrouwen in de ondernemer is niet te kwalificeren als een (bijzondere) omstandigheid, die maakt dat de ondernemer niet in de gelegenheid dient te worden gesteld om herstelwerkzaamheden te verrichten.

6. De conclusie is dat het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, redelijk was. De ondernemer wordt wel gehouden aan haar aanbod tot het vervangen van de armleuning. De ondernemer zal ook worden gehouden aan haar toezegging het bankstel om te ruilen indien en voor zover er wel sprake mocht zijn van een (relevante) mate van kleurverschil, een en ander - ter voorkoming van een eventuele voortslepende discussie tussen partijen - vast te stellen door een ter zake deskundige.

Conclusie

7. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemend concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is.

8. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De eis van de consument wordt afgewezen;
- De ondernemer is gehouden het aanbod, gedaan voor indiening van het geschil (zie randnummer 6 van dit bindend advies), gestand te doen. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken omtrent het uitvoeren van het aanbod van de ondernemer (het vervangen van de armleuning), waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van 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 24 november 2025,