

Consument onderbouwt onvoldoende zijn standpunt een bank met ronde vormen in plaats van rechte vormen te hebben gekocht, 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 stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven en voor zover hier van belang, de koop van een bankstel.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier haar klacht als volgt weergegeven:

"[Ondernemer] heeft een ander model bank geleverd aan cliënte dan overeengekomen tijdens aankoop in de winkel."

De vraag hoe zij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

"Cliënt heeft een bank uitgezocht in de showroom, waar een kleiner model van zou worden geleverd. Nu dit niet mogelijk blijkt, wenst cliënt de koopovereenkomst te ontbinden."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

"Klant geeft aan een bank te hebben gekocht met ronde vormen. Naar onze mening is dat echter niet juist. De gekochte bank heeft rechte hoeken. Zo is het ook besproken met de klant tijdens de aankoop en zo is ook de tekening gemaakt. Klant heeft ook een eetkamerbank gekocht met ronde vormen. Ook daar is een tekening van gemaakt waarop duidelijk de ronde vormen zichtbaar zijn. Indien wij daarin een fout zouden hebben gemaakt, dan had de klant op de tekening duidelijk kunnen zien dat er een bank met rechte hoeken ingetekend is."

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop.
2. De consument wenst ontbinding van de overeenkomst. Zij stelt dat de ondernemer een bank heeft geleverd die niet aan de overeenkomst beantwoordt.
3. De ondernemer heeft dit gemotiveerd betwist.
4. De bindend adviseur constateert dat partijen – ook bij repliek en dupliek – van inzicht verschillen over wat zij in de winkel hebben besproken en afgesproken. Het is voor de bindend adviseur niet mogelijk om vast te stellen wat de inhoud van dit gesprek is geweest.
5. Wel bevindt zich bij de stukken een orderbevestiging. In die orderbevestiging wordt bij het onderhavige bankstel verwezen naar een tekening. In de bijgevoegde tekening is een bankstel met rechte hoeken weergegeven. Dit biedt steun voor het standpunt van de ondernemer dat de koop een bankstel met rechte hoeken betrof. In ieder geval heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat partijen, in weerwil van deze tekening, hebben afgesproken dat de ondernemer een bankstel met ronde vormen zou leveren.
6. De klacht is ongegrond.
7. De kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil, blijven voor haar rekening.
8. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

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