

Deskundige oordeelt dat de bekleding van de bank niet dermate afwijkt van wat de consument mocht verwachten, 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 zich voldoende ingelicht zodat hij een mondelinge behandeling niet nodig vond.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 21 februari 2025.

Inhoud overeenkomst: De consument heeft bij de ondernemer een bankstel met leren bekleding gekocht voor een prijs van € 3.950,-

De levering vond plaats op 9 mei 2025

De klacht is op dezelfde dag voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

"Mijn klacht gaat over de volgende twee punten:

1. Kwaliteit van het materiaal. Bij het sluiten van de koopovereenkomst hebben wij nadrukkelijk onze wensen met betrekking tot het leermateriaal kenbaar gemaakt aan de verkoper. Op geen enkel moment is aangegeven dat deze wensen niet realiseerbaar zouden zijn met het gekozen product. Wij zijn op basis van zijn deskundige advies tot aanschaf overgegaan. Het geleverde product wijkt echter in aanzienlijke mate af van hetgeen wij op basis van de getoonde staal en het verkoopadvies mochten verwachten. Wij achten dit een vorm van ondeugdelijke advisering en dus een kwaliteit die wij niet wilden.

2. Kleur- en glansverschil. Het kleurverschil tussen de getoonde staal in de winkel en het daadwerkelijk geleverde meubel is in onze beleving veel te groot. De door de verkoper genoemde natuurlijke variaties in leer verklaren dit verschil niet afdoende. Wij menen dan ook dat het geleverde product niet voldoet aan de gerechtvaardigde verwachtingen op grond van de overeenkomst."

De consument eist:

"De leverancier moet erkennen dat zij ons onvoldoende hebben geadviseerd en niet het gekozen product hebben geleverd. De leverancier dient het juiste product te leveren of erkennen dat zij het product dat wij willen niet kunnen leveren, dan moeten ze het product terug nemen en ons schadeloos stellen."

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

"Wij hebben bij de klant thuis met twee medewerkers aan de hand van een voorbeeld staal die tijdens aankoop ook is getoond, beoordeeld dat het juiste materiaal, zoals de koopovereenkomst aangeeft, geleverd is."

Deskundigenrapportage

In zijn rapport van 29 september 2025 geeft de deskundige te kennen dat naar zijn mening het leer waarmee de bank is bekleed van hetzelfde materiaal is als op de orderbevestiging staat en overeenkomt met de staal welke de consument is getoond bij de aankoop.

Het gaat volgens de deskundige om een semi-aniline leersoort. Het bijzondere daarvan is dat deze op een natuurlijke wijze wordt gekleurd waardoor er enig kleurverschil kan ontstaan. Vaktechnisch is het kleurverschil met de staal wel te zien, maar volgens de deskundige valt dit verschil binnen de grenzen van wat mag worden verwacht.

Naar de mening van de deskundige is er sprake van een onopvallende tot geringe klacht. Zonder de staal is het kleurverschil moeilijk zichtbaar. Er is naar zijn mening sprake van een productgebonden eigenschap.

Overwegingen en beoordeling:

In het kader van deze klachtprocedure is voorzien dat een onafhankelijk deskundige een deskundig oordeel geeft over de geuite klachten.

Door deskundige is in deze zaak opgemerkt dat er weliswaar een kleurverschil is te zien maar dat dit kleurverschil inherent is aan het gekozen materiaal van de bekleding van het bankstel. Het kleurverschil valt naar zijn mening binnen de normen en kan daarom niet worden gezien als een tekortkoming van het geleverde product.

De ondernemer heeft positief gereageerd op het rapport van de deskundige. De consument van zijn kant heeft, ondanks uitnodiging daartoe, niet meer gereageerd op het rapport van de deskundige.

Nu er tegenover het rapport van de deskundige geen andersluidende opvatting, die voldoende onderbouwd is, is getoond, moet worden uitgegaan van de opvatting van de deskundige dat de geleverde bekleding niet dermate afwijkt van wat de consument bij de aankoop mocht verwachten.

De ondernemer heeft dus een bankstel geleverd met een bekleding zoals de consument, gezien het door hem gekozen materiaal, mocht verwachten.

De ondernemer valt dus geen verwijt te maken.

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

Beslissing:

1. De eis van de consument wordt afgewezen.
2. 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,