

Bank blijkt niet de door de consument gestelde gebreken te vertonen, 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: 31 maart 2023.

Inhoud overeenkomst: levering van een leren 2,5 zitsbank en hoek met eiland voor een bedrag ad € 2.693,64 of € 3.600,=. Dit blijkt niet duidelijk uit de aangeleverde overeenkomst. Wanneer de levering plaatsvond blijkt niet uit het vragenformulier. Zowel de consument als de ondernemer schrijven de datum van de overeenkomst als overeengekomen levertijd. Uit het rapport van [externe partij] zou de levering op 20 juni 2023 hebben plaatsgevonden. De klacht is op volgens het [externe partij] rapport op 29 mei 2024 voorgelegd aan de ondernemer. Maar volgens het formulier van de consument en de ondernemer zouden de klachten op 20 juni 2023 zijn gemeld. Uit het bericht van de ondernemer dat op 4 januari 2024 de bank bij de consument is opgehaald voor het opvullen/plaatsen polypress concludeer ik dat de klachten in ieder geval binnen een jaar na levering zijn gemeld.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Het zitgedeelte is ingezakt. De klachten begonnen al kort na levering.

De consument eist:

Het gebrek dient te worden verholpen. Dit was dan ook het verzoek aan de ondernemer. Cliënten zijn op leeftijd en het is onacceptabel dat zij een dure bank kopen, waarbij niet op de bank kan worden gezeten omdat er lichamelijke klachten ontstaan. Dit vanwege het schuim dat niet in orde is waardoor cliënten op een balk zitten.

Op het [externe partij] rapport staat nog als opmerking van de consument vermeld dat de bank, nadat hij een week was weggeweest om op te vullen, na een week alweer dezelfde klachten gaf. De consument wil de bank niet weer opgevuld hebben. Hij heeft het vermoeden dat er een goede bank in de winkel staat en een waardeloze is geleverd.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Dit zijn normale producteigenschappen.

Deskundigenrapportage

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

Het betreft een hoekbank bestaande uit twee elementen met leer bekleed. De bank is inmiddels twee jaar oud. Op de bank is lichte plooivorming zichtbaar op de zitvlakken en de ruggen. Het hoekgedeelte vertoont geen zichtbare plooivorming. De aanwezige plooivorming is mijns inziens niet extremer dan verwacht mag worden van een bank met vaste stoffering en een leren bekleding. Voor de consument is het inzakken van de zitgedeeltes en met name in de hoek de belangrijkste oorzaak van de melding. De hoek van een 90 graden hoekbank is bij uitstek bedoeld om een “chaise longue houding” aan te nemen. Met andere woorden; met de benen op de bank naar links of naar rechts. De hoek is niet bedoeld om “normaal” in te zitten, omdat je simpelweg niet je benen kwijt kan op de grond. Om die reden is ook vaak de valing van het hoekelement iets anders dan de andere zitvlakken. Op dat punt drukt ook het volledige gewicht, hoe gering dan ook, op het zitvlak. Dus je mag iets wegzakken. Naar de mening van de consument is dit wegzakken buiten proportie en is de zitting te zacht. Dan zou ik echter ook duidelijker plooivorming in het hoekelement mogen verwachten.

De deskundige acht de ernst van de klacht gering.

De deskundige acht herstel technisch mogelijk door met name het hoekgedeelte opnieuw te verstevigen, zoals door de ondernemer is aangeboden. De consument heeft het aanbod van de ondernemer geweigerd omdat de eerdere poging tot verstevigen van het hoekgedeelte voor de consument niet tot het gewenste resultaat heeft geleid.

De consument wenst dat de ondernemer de bank terugneemt voor 50% van de aankoopwaarde. De ondernemer is daar niet mee akkoord gegaan.

De deskundige schat de herstelkosten op € 500,- consumentenprijs.

De consument heeft niet meer gereageerd op het deskundigenrapport. De ondernemer heeft aangegeven zijn eerdere aanbod gestand te doen. Volgens het deskundigenrapport was het aanbod van de ondernemer om de bank terug te nemen en met name het hoekgedeelte opnieuw te verstevigen.

In het vragenformulier van de consument wordt gerefereerd aan een expert die de consument ingeschakeld zou hebben en die gesteld zou hebben dat er we degelijk sprake is van een gebrek.

Er is geen rapportage van een andere deskundige overgelegd, wel een handgeschreven stukje papier waarin staat dat doordat het schuim niet stevig genoeg is, waardoor je op een zijbalk zit. De door de Stichting ingeschakelde deskundige heeft geconcludeerd dat er geen sprake is van een gebrek, maar dat de plooivorming -voor zover aanwezig- een producteigenschap is. De deskundige geeft aan dat de consument de zitting te zacht vindt en dat hij teveel wegzakt.

Overwegingen en beoordeling

De vraag die feitelijk voorligt is of er sprake is van non-conformiteit. Dus of de aangeschafte bank niet voldoet aan de verwachtingen die de consument mocht hebben. De deskundige heeft geconcludeerd dat de plooivorming die er is, past bij een bank met deze stoffering en dat op basis van de klacht van de consument, dat de zitting te zacht is en hij er te ver in weg zakt, er duidelijke plooivorming aan de uiteinden te zien zou moeten zijn. Die plooivorming heeft de deskundige niet geconstateerd. Technisch gezien is de bank dus niet te zacht. De conclusie die hieruit volgt is dat de bank niet de door de consument gestelde gebreken vertoont.

Verder is uit de stukken niet gebleken dat op enige wijze aan de ondernemer kan worden verweten dat de bank mogelijk niet het door de consument beoogde zitcomfort vertoont.

Voor het indienen van het geschil heeft de ondernemer per e-mail van 27 augustus 2024 laten weten de melding niet in behandeling te nemen op basis van de rapportage van de expert (het [externe partij] rapport) en bij haar eerder genoemde standpunt te blijven. Als reactie op het deskundigenrapport geeft de ondernemer aan dat het reeds eerder gedane voorstel bij de consument bekend is. Ook op basis van het vragenformulier van de ondernemer onder e.2 neemt de bindend adviseur aan dat de ondernemer voor indienen van het geschil nogmaals heeft aangeboden om de hoek van de bank opnieuw op te vullen en dat er dus een redelijk aanbod is gedaan namens de ondernemer voor indiening van het geschil.

De bindend adviseur zou het redelijk hebben gevonden om de ondernemer aan dat gedane aanbod te houden, maar inmiddels heeft de consument al een andere bank gekocht.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument 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 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 18 februari 2026,