

Deskundige oordeelt dat inzakking van de bank een productgebonden eigenschap is, 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. Op initiatief van de bindend adviseur heeft een videoconferentie plaatsgevonden op 4 september 2025, waaraan de bindend adviseur, de consument, de gemachtigde van de consument en de ondernemer deelnamen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 5 april 2024.

Inhoud overeenkomst: Koop van een twee- en driezitsbank voor een totaalbedrag (inclusief afleverkosten) van € 1.350,-.

De levering vond plaats op 13 juni 2024.

De klacht is op 22 juli 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

De bank(en) is/zijn non-conform, omdat de kussen van de banken doorzakken en scheef zitten. Dat mag niet zo snel na levering gebeuren. Het is aan de ondernemer om te bewijzen dat zij de consument bij de koop erop heeft gewezen dat het inzakken van de kussen van de bank(en) zou kunnen optreden.

De consument eist:

Teruggave van het aankoopbedrag en vergoeding van de (geschil)kosten.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Er is geen gebrek of tekortkoming van het product maar een te verwachten eigenschap in gebruik. De consument heeft hierover bij aankoop uitleg gehad middels de informatiebrochure. Daarnaast is hierover via de klantenservice, de servicespecialist en nadien door de vertegenwoordiger uitleg gegeven. Hetgeen de consument als klacht ervaart wordt veroorzaakt door het niet met bestemming corresponderend gebruik, te weten structurele belasting tussen de zitplaatsen in.

Deskundigenrapportage

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

De zachte zittingen zijn door gebruik ingezeten en hebben het zitcomfort wat verwacht mag worden van dit zitmeubel. De zittingen zijn opgebouwd door middel van schuim met daaronder een gebolde nosagveer. Deze veer maakt de bank comfortabel. Dit zorgt ervoor dat ook de zitting in soepelheid zal toenemen. De banken zijn niet doorgezakt maar vertonen tijdens het zitten 'dat men in het meubel zakt'. In optiek van de deskundige is dit normaal voor een bank welke is opgebouwd zoals hiervoor is omschreven.

Overwegingen en beoordeling

1. De consument heeft op 5 april 2024 bij de ondernemer een twee- en een driezitsbank gekocht, die op 13 juni 2024 geleverd zijn. Op 22 juli 2024 heeft de consument een (eerste) klacht neergelegd bij de ondernemer. Deze heeft daarop gereageerd door op 3 oktober 2024 de kussens van de bank op te vullen. De consument was daarmee nog niet tevreden. Op 27 oktober 2024 heeft de consument een klachtenformulier ingediend bij UitgesprokenZaak en de ondernemer heeft op 31 december 2024 op de klacht gereageerd.

2. Na een fase waarin de klachtbehandelaar van UitgesprokenZaak heeft getracht partijen nader tot elkaar te brengen – hetgeen niet tot een oplossing heeft geleid – heeft UitgesprokenZaak een deskundige benoemd.

De deskundige heeft op 1 mei 2025 een bezoek gebracht aan de consument en hij heeft daarbij persoonlijk en met eigen ogen de bank(en) beoordeeld en daarover een rapport uitgebracht op dezelfde dag. Zowel de consument als de ondernemer hebben vervolgens nog op het rapport van de deskundige kunnen reageren.

3. Op 4 september 2025 heeft een digitale hoorzitting plaatsgevonden, waarbij beide partijen nogmaals hun stellingen naar voren hebben kunnen brengen. Ook toen is geen oplossing bereikt, waardoor thans de bindend adviseur een beslissing zal nemen.
4. De bindend adviseur heeft eerst en vooral te beoordelen of sprake is van een gebrek aan de bank(en). Een gebrek kan bestaan uit een fabricagefout, die reeds van aanvang af aanwezig is, of een omstandigheid die na aflevering is ontstaan, die niet is toe te rekenen aan de consument en die ertoe leidt dat het product niet die eigenschappen heeft, die een consument van het product mag verwachten. Voor gebreken, die na aflevering ontstaan wordt ook wel de term 'garantie' gebruikt. Garantie betekent dat de leverancier gebreken moet herstellen, die binnen een bepaalde, redelijke periode na aflevering ontstaan bij normaal gebruik van het product.
5. De vraag die de bindend adviseur in het voorliggende geval heeft te beoordelen is dus of (a.) er sprake is van een fabricagefout of (b.) of de bank(en) binnen de garantietermijn gebreken zijn gaan vertonen, die niet voortkomen uit normaal gebruik.
6. De vraag of sprake is van een gebrek vereist een feitelijke beoordeling van het product. In het systeem van geschillenbeslechting van UitgesprokenZaak wordt de feitelijke beoordeling gedaan door een deskundige. Dat is een onafhankelijke persoon, die het product met eigen ogen bekijkt en vanuit zijn expertise een beoordeling geeft van het product. De deskundige is dus de enige onafhankelijke persoon die een beoordeling geeft over de feitelijke staat van het product. Hij geeft geen juridische beoordeling of de klacht van de consument gegrond is of niet. Wel is het zo dat aan het oordeel van de deskundige vergaande bewijskracht toekomt, juist omdat hij de enige is die feitelijk het product heeft beoordeeld. Alleen als getwijfeld zou worden aan de bevindingen van de deskundige kan van zijn beoordeling worden afgeweken.

In het voorliggende geval heeft de deskundige als volgt gerapporteerd: *De zachte zittingen zijn door gebruik ingezet en hebben het zitcomfort wat verwacht mag worden van dit zitmeubel. De zittingen zijn opgebouwd door middel van schuim met daaronder een gebolde nosagveer. Deze veer maakt de bank comfortabel. Dit zorgt ervoor dat ook de zitting in soepelheid zal toenemen. De banken zijn niet doorgezakt maar vertonen tijdens het zitten 'dat men in het meubel zakt'. In optiek van de deskundige is dit normaal voor een bank welke is opgebouwd zoals hiervoor is omschreven.*

Samengevat zegt de deskundige:

- De zittingen hebben het zitcomfort dat verwacht mag worden van dit meubel;
 - De banken zijn niet doorgezakt;
 - De banken hebben een normaal zitcomfort.
7. Uit deze rapportage volgt in feite dat de bank(en) geen gebrek vertoont/vertonen en ook niet dat de banken sneller dan verwacht mocht worden zijn 'ingezakt'. De deskundige zegt dat het inzakken van de banken juist hoort bij het zitcomfort van deze banken. Omdat de deskundige heeft gezegd dat er geen gebrek is aan de bank(en) zal de klacht van de consument daarop afstuiten. De bindend adviseur ziet geen aanleiding om van de bevindingen van de deskundige af te wijken.
 8. Voor zover de consument tijdens de digitale hoorzitting nog naar voren heeft gebracht, dat de ondernemer hem bij de aankoop op het inzakken van de bank(en) had moeten wijzen, gaat de bindend adviseur daaraan voorbij. Niet alleen betwist de ondernemer dat het inzakken van de (kussens van de) bank(en) bij de aankoop niet besproken is, zodat dat in deze procedure niet komt vast te staan, maar ook zou dat alleen relevant zijn indien de bank(en) na aankoop en levering een gebrek zou(den) zijn vertonen. Maar dat is niet het geval.

9. Voor zover de consument tenslotte nog heeft gezegd dat de bank(en) na 3 oktober 2024, toen de kussens nog door de ondernemer zijn opgevuld, verder zijn ingezakt, passeert de bindend adviseur die stelling.

De deskundige heeft de bank(en) nog op 1 mei 2025 feitelijk beoordeeld en zijn rapport dus gebaseerd op de bevindingen, die hij op die dag heeft gedaan. Hetgeen hierboven is geciteerd uit het deskundigenrapport betreft daarom de beoordeling op die dag.

Conclusie

10. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument wordt afgewezen.

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

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 als vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 15 september 2025,