

Bankstel blijkt non-conform te zijn, waardoor overeenkomst gedeeltelijk wordt ontbonden

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. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 5 juli 2025 rapport is opgemaakt (hierna: 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 voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

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

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht in het Vragenformulier als volgt geformuleerd:

“21 oktober 2024, de hoekbank is met 7 klachten geleverd en de 2,5 zits is gebroken. En bij één van de eetkamerstoelen staat de vleug verkeerd om en kleurt hierdoor donkerder. De ondernemer zou het snel komen herstellen, maar helaas werd alles op 22 november opgehaald zodat het in de werkplaats hersteld kon worden. Alles kwam op 29 november terug, maar helaas was hiervan alleen de klacht van de 2,5 zits verholpen. Na de ondernemer in gebreke te hebben gesteld met een termijn van 14 dagen hadden ze beloofd alles op 17 januari 2025 thuis te komen herstellen. De monteur is langs geweest en zei dat hij dit niet alleen kon doen dus werd er niets aan gedaan. De monteur ontkende de meeste klachten want volgens hem hoorde dit bij het product. Volgens de monteur zijn we verkeerd geïnformeerd door de verkoper.”

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

“Koop ontbinden, heb totaal geen vertrouwen meer in deze service. Hoe vaak moeten ze iets herstellen, mag verwachten dat een product toch een langer termijn mee kan/mag gaan.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft aangevoerd dat de klachten van de consument op correcte wijze zijn behandeld en verholpen. Het bankstel en de stoelen bevatten alle eigenschappen die in redelijkheid mogen worden verwacht. De ondernemer heeft uit coulance aangeboden dat de consument een nieuwe keuze mag maken in zitmeubelen voor het volledige aankoopbedrag. Ontbinding van de overeenkomst is niet gerechtvaardigd.

Deskundigenrapport

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

“Vaktechnisch zijn er een aantal punten aan de hoekbank die mij opvallen. De elementen hebben onderling een verschillend zitcomfort en het hoekelement kraakt. Volgens de ondernemer zitten in het hoekelement singelbanden. Ik heb geconstateerd dat deze het kraakgeluid veroorzaken. Daarnaast zit de longchair erg hard en zit er bij de 2,5 zits een verschil in zitcomfort tussen het linker en rechter zitkussen. Aan de binnenzijde van de armleuning tekent zich een streep af welke veroorzaakt wordt door de constructie die te weinig is afgedekt met vulmateriaal. Zie hiervoor ook de foto's. Mijn inziens valt de staat van de bank niet binnen de te stellen norm.

De vleug op een van de eetkamerstoelen aan de bovenzijde loopt anders dan bij de andere drie stoelen, echter dit kan en mag voorkomen. Consument geeft nu aan dat de zittingen veel zachter zijn geworden. Dit is voor mij niet te controleren omdat alle stoelen even zacht zijn. Mijn inziens zijn de stoelen in orde.”

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 3 juli 2025 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk.

Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten (contra-expertises) meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. De bindend adviseur kan op basis van het deskundigenrapport en de overige stukken niet vaststellen dat de eetkamerstoel niet aan de overeenkomst beantwoordt. De klacht is in zoverre ongegrond. Wat de consument hierover in reactie op het deskundigenrapport heeft aangevoerd is onvoldoende om tot een andere conclusie te komen.
3. De bindend adviseur concludeert op basis van het deskundigenrapport dat het bankstel niet de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten (artikel 7:17 lid 2 Burgerlijk Wetboek en artikel 15 lid 1 van de CBW-voorwaarden). De klacht is in zoverre dus gegrond.
4. Uit de stukken kan worden opgemaakt dat de consument de ondernemer al voldoende gelegenheid heeft geboden tot herstel, maar zonder succes. Dat betekent dat aan de voorwaarden voor ontbindingen van de overeenkomst is voldaan. Dat de ondernemer vervolgens ook nog heeft aangeboden dat de consument een nieuw bankstel mag uitzoeken, doet hier niet aan af.
5. De bindend adviseur zal de consument de keuze geven om het bankstel bij de ondernemer om te ruilen tegen een nieuw bankstel (tegen bijbetaling van eventuele meerprijs en teruggave van eventuele minderprijs), of de overeenkomst partieel te ontbinden, dat wil zeggen te ontbinden wat betreft het bankstel. De consument dient zijn keuze binnen 4 weken na vandaag kenbaar te maken aan de ondernemer.
6. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld (€ 260,-) te vergoeden.
7. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De consument heeft het recht om:
 - a) het bankstel om te ruilen bij de ondernemer, tegen bijbetaling van eventuele meerprijs en teruggave van eventuele minderprijs, waarbij de ondernemer kosteloos zorgt voor het ophalen van het huidige bankstel en bezorgen van het nieuwe bankstel; óf
 - b) de overeenkomst partieel te ontbinden, dat wil zeggen te ontbinden wat betreft het bankstel, onder teruggave van de hiermee gemoeide koopsom en waarbij de ondernemer het bankstel ophaalt.
- De consument maakt binnen 4 weken na vandaag schriftelijk of per e-mailbericht aan de ondernemer kenbaar of hij voor optie a of b kiest.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na vandaag een bedrag van € 260,- aan de consument als vergoeding voor het door de consument betaalde klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 september 2025,