

Klachten over stiksels en stiknaad van de bank gegrond verklaard: bank beantwoordt niet aan overeenkomst

### **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 21 oktober 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, kort weergegeven, de koop van een bank.

### **Standpunt consument**

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

*“De stiksels zijn losgekomen. Bank begint te pluizen.”*

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

*“Aangezien het in deze kwestie op meerdere vlakken misgaat wil cliënt voorstellen om de koop van de bank te ontbinden. Op deze manier is er voor beide partijen een snelle oplossing. Mocht u hierin niet meegaan dan wil ik u verzoeken zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 3 weken na dagtekening van deze brief langs te komen om de bank te bekijken en herstellen. Mocht na het bezoek blijken dat herstel niet meer mogelijk is, dan verzoek ik u nogmaals de koop van de bank te ontbinden.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

*“We hebben de fabrikant gewezen op de door de consument aangekaarte klachten. Wij kunnen niet vaststellen wat de problemen zijn. Hiervoor moet de bank opgestuurd worden. We hebben samen met de consument een ophaalmoment ingepland. We hebben ook een leenbank meegestuurd om de consument niet zonder bank te laten tot er een oplossing zou komen.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“1: Stiksel zijn losgekomen: Bij het 2-zits element arm voorstaand rechts is de middennaad aan de bovenzijde niet goed gestikt. Naad staat daardoor open.*

*2: Bij het hoekelement is aan de bovenzijde de stiknaad niet correct gestikt. Voorstaand linker deel is gestikt zoals alle elementen zijn gestikt met een platte zogenaamde jeansnaad en aan de rechterzijde is dit niet op deze manier gestikt. Bovendien laat in het midden het stiksel los.*

*Voor wat betreft het pluizen kon geconstateerd worden dat dit normale gebruikssporen zijn wat niet te voorkomen is.*

[...]

*Hoekelement dient opnieuw gestoffeerd te worden waarbij het risico is dat er een (te) groot kleurverschil zal zijn ten opzichte van de bestaande delen. De hoekbank is inmiddels al 1 ½ jaar geleden (februari 2024) geleverd en het is niet aannemelijk dat de stof exact dezelfde kleur zal zijn. Reparatie van deze hoes is technisch niet mogelijk.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De deskundige is op 20 oktober 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. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop. Op grond van artikel 7:17 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) moet de afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoorden. Een zaak beantwoordt op grond van artikel 7:17 lid 2 van het BW niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten.
3. De bindend adviseur concludeert, op basis van de overwegingen in het deskundigenrapport over de stiksels en de stiknaad, dat de geleverde bank niet aan de overeenkomst beantwoordt.
4. De consument heeft primair om ontbinding van de overeenkomst gevraagd.
5. Op grond van artikel 7:22 lid 1 van het BW, voor zover hier van belang en gelezen in samenhang met artikel 7:22 lid 2, artikel 7:21 lid 3 en artikel 7:21 lid 1 van het BW, moet de consument de ondernemer eerst in de gelegenheid stellen om tot herstel of vervanging over te gaan. De bindend adviseur stelt op basis van de in het dossier aanwezige stukken vast dat dit reeds voldoende is gebeurd.
6. Dit betekent dat aan de voorwaarden voor ontbinding van de overeenkomst is voldaan. De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd. De ondernemer dient de volledige som van € 2.880,- terug te betalen aan de consument. De ondernemer dient de bank op te halen bij de consument. Partijen maken hierover een afspraak.
7. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook de door de consument betaalde geschilkosten (€ 260,-) te vergoeden.
8. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 3.140,- (€ 2.880,- + € 260,-) aan de consument.
- Partijen maken binnen 4 weken na heden een afspraak over het ophalen van de bank door de ondernemer bij 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 13 november 2025,