

Deskundige oordeelt dat bij platweefstof pletting geen productgebonden eigenschap is, klacht gegrond verklaard

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. Op 22 september 2025 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde dag een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en 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 de gelegenheid hebben gehad om hun standpunten over en weer naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 15 november 2024 betreft de koop en levering van een bankstel tegen een door de consument te betalen bedrag van € 2.185,00. Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats op 28 februari 2025. De klacht is ontstaan op 2 maart 2025 en voorgelegd aan de ondernemer op 3 maart 2025.

Standpunt consument

De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Vlekken op de zitkussens van de nieuwe bankcombinatie. Op 28 februari 2025 wordt de bank geleverd. De elementen van de bank worden door de leverende monteur uitgepakt en gemonteerd/geïnstalleerd, de combinatie ziet er op het eerste gezicht goed uit. De bankcombinatie vertoont meteen na het eerste (normale) gebruik in het weekend van 1 en 2 maart 2025 onacceptabele vlekken op de zitkussens. Meteen op maandag 3 maart 2025 heeft de consument de ondernemer bezocht om de gebreken te melden.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

“Ontbinding van de koopovereenkomst is nog de enige bevredigende oplossing. Alternatieven als reiniging of vervanging van de bankcombinatie zijn vanwege de vele pogingen van/namens de consument om tot redelijk contact te komen en vanwege de halsstarrige, botte houding van de ondernemer niet meer bevredigend. Er is geen enkel vertrouwen meer van de consument in de ondernemer.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier, voor zover relevant, als volgt gereageerd:

“Client had een melding over de zoekzitting en vlekken op de stoffering van de bank. De fabriek heeft er voor gekozen om een extern bedrijf in te schakelen voor een bezoek aan de klant. De monteur is [naam monteur] (meubelreparaties en stofferingen) van [naam extern bedrijf].

De monteur is bij de klant geweest op 25 maart (...). De vlekken zijn ontstaan door buitenaf. Het rapport zal ik bijvoegen. De monteur gaf aan dat hij vermoedt dat deze vlekken zijn ontstaan door het laten lopen van natuurlijke stoffen of vocht. Beide cliënten zijn namelijk op leeftijd.

Wanneer er een fout zit in een stof zelf, komt hier een terugroepactie op. Dit is vergelijkbaar met bijvoorbeeld een product van [naam winkel] of [naam winkel]. Stoffenleveranciers krijgen dan van meerdere fabrieken klachten binnen en dan wordt er actie genomen. Dit is hier echter niet het geval, terwijl de [naam product] goed loopt. En wij zijn niet de enige winkel met deze stof in de collectie.

De bank zal gereinigd kunnen worden. Maar dit is niet iets wat binnen de garantie valt. Wij blijven dan ook bij dit punt.”

Daarnaast heeft de ondernemer het volgende opgemerkt:

“De vlekken op de stof zijn door een extern bedrijf ongegrond verklaard. Wij zullen dan ook niet akkoord gaan met een omruiling of annulering van de bank. Tevens zullen wij niet instaan voor de kosten van het reinigen.”

Deskundigenrapportage

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

“(…)

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Het betreft hier een royale hoekbank bekleed met een platweefstof. Normaliter zal bij een platweefstof geen pletting ontstaan. Hier is de stof bovenmatig geplet, dit is zowel op de zittingen als op de ruggen duidelijk zichtbaar. Bij een platweefstof is pletting géén productgebonden eigenschap, derhalve dient de stof afgekeurd te worden. Pletting van stof is enkel bij velours stoffen (stoffen met een pool) een productgebonden eigenschap.

Servicedienst ondernemer geeft in [rapportnummer] d.d. 25 maart 2025 dat de stof, ik citeer: “Ik vermoed dat deze klachten zijn ontstaan door het laten lopen van natuurlijke stoffen of vocht”. Deze constatering is volstrekt onjuist en daaruit blijkt dat deze servicemedewerker geen enkele kennis heeft van meubelstoffen. (...)

Het betreft hier overduidelijk pletting wat bij een platweefselstof onacceptabel is.

*Ondanks dat hier duidelijk sprake is van pletten van de stof, heb ik toch ter plaatse een simpele test uitgevoerd door met een vochtige doek met draaiende beweging en lichte druk over de zitting te gaan. De stof van de bank gaf niets af, de witte doek bleef schoon. Daarmee is bewezen dat de stof niet vervuild is door invloeden van buitenaf.
(...)”*

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat het door de ondernemer verkochte en geleverde bankstel niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten. In het inleidende (vragen)formulier heeft de consument kenbaar gemaakt dat hij aanspraak maakt op ontbinding van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst.

Conformiteit

2. De eerste vraag die ter beantwoording voorligt, is of sprake is van non-conformiteit als bedoeld in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van dit artikel is sprake van non-conformiteit als de geleverde zaak, 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 koopovereenkomst mocht verwachten. De koper mag in beginsel verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit, die voor een normaal gebruik daarvan noodzakelijk zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen.

3. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 22 september 2025 ter plaatse is geweest om het bankstel te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de verdere beoordeling.

4. De deskundige heeft onder meer geoordeeld dat i) het bankstel is bekleed met platweefstof, ii) bij deze stof normaliter geen pletting zal ontstaan, iii) in dit geval de stof bovenmatig is geplet (zowel op de zittingen als op de ruggen), iv) pletting geen productgebonden eigenschap is en v) (deze mate van) pletting bij deze stof onacceptabel is. Anders dan de ondernemer aanvoert, is de deskundige bovendien van oordeel dat de stof niet is vervuild door invloeden van buitenaf. Deze oordelen van de deskundige zijn door de ondernemer - hoewel zij daartoe in de gelegenheid is gesteld - niet weersproken. De consument mocht ervan uitgaan dat het bankstel niet de in het deskundigenrapport genoemde gebrek(en) kende. Op basis van de bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dan ook dat het geleverde bankstel niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is.

Ontbinding

5. Artikel 7:22 lid 1 BW bepaalt dat, indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper bij een consumentenkoop de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Deze bevoegdheid ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 echter pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geleverd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting tot aflevering van het ontbrekende, of herstel of vervanging van het geleverde (artikel 7:21 lid 1 BW). Op grond van artikel 7:21 lid 3 BW is de verkoper verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.

6. Uit de door de consument overgelegde correspondentie blijkt dat de ondernemer al geruime tijd op de hoogte is van de problemen met het bankstel en dat de ondernemer voldoende gelegenheid heeft gehad om (kosteloos) tot herstel of vervanging over te gaan. Dit heeft de ondernemer geweigerd, zich daarbij ten onrechte - ook in deze procedure - op het standpunt stellende dat de vlekken zijn ontstaan door een invloed van buitenaf. De bindend adviseur stelt dan ook vast dat de ondernemer haar verplichting als verkoper tot herstel/vervanging niet op een goede manier, niet binnen een redelijke termijn en niet zonder ernstige overlast voor de consument heeft uitgevoerd (in strijd met het bepaalde in artikel 7:21 lid 3 BW). Door de ondernemer is bovendien niet aangevoerd, laat staan onderbouwd, dat de hiervoor vastgestelde afwijking(en) van het overeengekomene de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

Gevolgen ontbinding

7. De rechtsgevolgen van ontbinding van een overeenkomst zijn onder meer geregeld in de artikelen 6:271 en 6:272 BW. Door de ontbinding ontstaan voor partijen verbintenissen tot ongedaanmaking van reeds ontvangen prestaties. Voor de ondernemer betekent dit dat zij de koopsom aan de consument dient terug te betalen (een bedrag van € 2.185,00). Daartegenover staat dat de consument verplicht is tot teruggave van het bankstel. De ondernemer kan het bankstel ophalen bij de consument. Hiertoe dient een afspraak te worden gemaakt.

Conclusie

8. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

9. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

Beslissing

- De klacht is gegrond;
- De koopovereenkomst tussen partijen wordt ontbonden;
- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 2.185,00 wegens terugbetaling van de koopsom
 - ✓ € 260,00 wegens de kosten van behandeling van dit geschil
- Partijen maken een afspraak over het ophalen van het bankstel door de ondernemer. De consument dient hieraan zijn medewerking te verlenen;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 november 2025,