

Klachten omtrent onjuiste informatie en advies bij aankoop ongegrond 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 27 augustus 2025 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op 5 september 2025 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 3 januari 2025 betreft de koop en levering van (onder meer) een tweetal bankstellen tegen een door de consument te betalen bedrag van € 6.300,00. Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats op 26 februari 2025. De klacht is ontstaan op en voorgelegd aan de ondernemer medio 16 maart 2025.

Standpunt consument

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

“(…) Op (…) heb ik bij de ondernemer een bankstel gekocht, in de veronderstelling dat ik deskundig en volledig geadviseerd werd. Helaas is gebleken dat dit niet het geval was, wat heeft geleid tot een aankoop die niet aan onze verwachtingen voldoet. De klacht richt zich op meerdere punten:

1. Onvolledige en onjuiste productinformatie door de verkoper:

De verkoper gaf aan dat alleen het specifieke bankstel [naam model] dat wij kochten beschikbaar was met een accu-aangedreven verstelbare voetenondersteuning. Voor ons was dit een doorslaggevend punt, gezien onze leeftijd en de wens om geen losse snoeren of struikeldraden over de vloer te hebben. Later bleek echter dat de ondernemer nog ten minste drie andere bankstellen in het assortiment heeft die met een accu kunnen worden uitgerust. Daarnaast werd volgehouden dat het gekozen 3-zitsmodel uitsluitend met 2 zitkussens geleverd kon worden. Dit werd pas herzien nadat ik zelf een foto aanleverde van een identiek model in een ander filiaal, met 3 zitkussens. Dit bevestigt dat de verkoper onvoldoende kennis had van het assortiment.

2. Geen goed afgestemd advies op onze persoonlijke situatie:

Wij hebben geen passend advies ontvangen over de zithoogte (in combinatie met pootjes) en de hardheid van de zitkussens. De bank blijkt daardoor in de praktijk niet comfortabel: de zithoogte is te hoog en de zitkussens te hard. Gezien onze lengte gewicht en leeftijd. Dit “mis” advies is door de verkoop adviseur tijdens meerdere gesprekken toegegeven. Dit met de mededeling dat deze twee onderwerpen vanuit service opgelost zouden worden. De 3 zit bank met maar 2 zitkussens moesten we maar accepteren.

3. Beperkte herstelmogelijkheden tegen hoge kosten:

Na het melden van de klachten geeft de ondernemer aan dat herstel slechts gedeeltelijk en tegen aanzienlijke kosten mogelijk is. Gezien het feit dat de problemen grotendeels voortkomen uit gebrekkig advies en verkeerde informatie bij verkoop, is dit voor ons geen aanvaardbare oplossing.”

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

“Ik verzoek om ontbinding van de koopovereenkomst en volledige terugbetaling van de koopsom. Herstel is volgens de ondernemer zelf slechts beperkt mogelijk en tegen hoge kosten, terwijl het probleem duidelijk is veroorzaakt door gebrekkige advisering en foutieve informatieverstrekking bij aankoop. Dit is in strijd met de verwachtingen die je als consument mag hebben van een deskundige verkoop bij een speciaalzaak.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Wij bespreken de optie mogelijkheden met de consument. Wij dringen niet aan op ons advies, de klant bepaald.”

Deskundigenrapportage

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

“(…)

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

Technisch gezien hebben de banken geen gebreken en ik zie geen enkele reden om deze af te keuren.

(…)”

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat het geleverde bankstel niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten, althans dat hij onvoldoende c.q. ondeskundig is voorgelicht door de ondernemer. De consument maakt daarom aanspraak op ontbinding van de (koop)-overeenkomst.

Non-conformiteit

2. Op grond van artikel 7:17 lid 1 BW moet een afgeleverde zaak aan de overeenkomst beantwoorden. Van non-conformiteit is sprake wanneer een 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 overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien (artikel 7:17 lid 2 BW).

3. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 27 augustus 2025 ter plaatste 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. De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport. Voor de verdere beoordeling is van belang dat de deskundige heeft geoordeeld dat de bankstellen technisch gezien geen gebreken hebben en geen enkele reden ziet om deze af te keuren.

4. In de eerste plaats voert de consument aan dat hij onvolledige/onjuiste productinformatie heeft ontvangen van de ondernemer, omdat i) laatstgenoemde aan hem te kennen zou hebben gegeven dat alleen het bankstel [naam model] beschikbaar was met een accu aangedreven, verstelbare voetenondersteuning, terwijl dit later anders bleek te zijn en ii) omdat de ondernemer kenbaar zou hebben gemaakt dat het gekozen driezitsmodel uitsluitend met twee zitkussens geleverd kon worden en niet met drie zitkussens. Ook dit bleek onjuist te zijn, aldus de consument. De ondernemer heeft gemotiveerd weersproken dat zij de consument onvolledige/onjuiste productinformatie heeft verstrekt.

5. De bindend adviseur is van oordeel dat op dit punt van non-conformiteit dan wel een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer geen sprake is. Vaststaat dat de ondernemer aan de consument heeft geleverd wat tussen partijen is overeengekomen en dat - zo volgt uit het deskundigenrapport - van enig (technisch) gebrek geen sprake is. Verder staat vast dat de consument de door hem aangekochte bankstellen in de showroom van de ondernemer heeft kunnen bekijken en uitproberen. Indien de consument per se een bankstel wilde met drie in plaats van met twee zitkussens, dan lag het voor de hand om van de koop af te zien en zich - al dan niet bij een andere ondernemer - verder te oriënteren. Hetzelfde geldt ten aanzien van het door hem gekozen model bankstel. Indien hij een bankstel wilde aanschaffen met een accu aangedreven, verstelbare voetenondersteuning, maar met andere eigenschappen of een andere uitstraling dan het model [naam model], dan lag het op de weg van de consument om dat aan de ondernemer kenbaar te maken. Dat de consument dat heeft gedaan, is door hem niet gesteld, laat staan onderbouwd, en bovendien door de ondernemer weersproken. De consument stelt ook niet dat en waarom hij de keuze zou hebben gemaakt voor een ander (model) bankstel dan hij nu heeft gedaan.

6. In de tweede plaats voert de consument - kort gezegd - aan dat hij het zitcomfort van het bankstel niet prettig vindt, omdat de zithoogte te hoog zou zijn en de zitkussens te hard, mede gelet op de lengte en het gewicht van de consument(en). Volgens de consument heeft hij geen passend advies ontvangen over de zithoogte. De ondernemer heeft echter gemotiveerd weersproken dat zij de consument onjuist heeft geadviseerd c.q. geïnformeerd en voert op haar beurt juist aan dat zij de zithoogte en het zitcomfort met de consument heeft besproken. Gelet op deze gemotiveerde betwisting, lag het op de weg van de consument om zijn standpunt nader te onderbouwen. Dit heeft hij nagelaten. Op basis van wat door partijen is aangevoerd en aan stukken is overgelegd kan de bindend adviseur niet vaststellen dat de ondernemer de consument onjuist heeft geadviseerd c.q. geïnformeerd. De bindend adviseur stelt wel vast dat de consument niet heeft aangevoerd dat hij niet in de gelegenheid is geweest om het bankstel in de showroom uit te proberen. Dat hij van die gelegenheid klaarblijkelijk geen gebruik heeft gemaakt, komt voor rekening en risico van de consument. Los daarvan heeft de consument niet, althans onvoldoende, onderbouwd dat het zitcomfort van het bankstel zodanig van het normaal te verwachten zitcomfort afwijkt, dat van non-conformiteit moet worden gesproken. Dat daarvan sprake zou zijn, volgt evenmin uit het deskundigenrapport. Van non-conformiteit dan wel een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer, is ook op dit punt daarom geen sprake.

7. In de derde en laatste plaats voert de consument aan dat de ondernemer kenbaar heeft gemaakt dat "herstel" slechts gedeeltelijk en tegen aanzienlijke kosten mogelijk is. Ten aanzien daarvan overweegt de bindend adviseur dat de ondernemer slechts gehouden is om kosteloos tot herstel/vervanging over te gaan indien sprake is van non-conformiteit (artikel 7:21 lid 1 en 2 BW). Nu van non-conformiteit in dit geval geen sprake is, was en is de ondernemer niet gehouden om voor de consument kosteloos tot "herstel" of vervanging over te gaan. Ook van ontbinding van de koopovereenkomst kan - om dezelfde reden - geen sprake zijn.

8. Gelet op het voorgaande kan niet worden geoordeeld dat het afgeleverde bankstel niet de eigenschappen bezit, die de consument op grond van de (koop)overeenkomst mocht verwachten, althans had mogen verwachten, of dat de ondernemer anderszins is tekortgeschoten. Dat de consument achteraf teleurgesteld is over het bankstel, kan (de geldigheid van) de (koop)overeenkomst niet zonder meer aantasten.

Conclusie

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

10. 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 vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 december 2025,