

Consument is bij aankoop door ondernemer geïnformeerd over plooivorming, klacht 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. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 1 augustus 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 de koop van fauteuils.

Standpunt consument

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

“De stoelen wijken aanzienlijk af van de stoel welke in de showroom te zien was. De stoelen die bij cliënt thuis zijn geleverd vertonen, al sinds aflevering, erg veel plooivorming. De stoelen komen hiermee totaal niet overeen met de strakke stoel die cliënt heeft gekocht. Hiermee is naar mijn idee artikel 7:17 lid 4 BW geschonden. Uit dit artikel volgt immers dat indien aan koper een monster of model is getoond, de zaak daarmee moet overeenstemmen. In dit geval is het evident dat het getoonde model dusdanig afwijkt van de geleverde fauteuils, dat cliënt dit niet behoefde te verwachten.”

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

“Cliënt wil simpelweg de strakke fauteuils zoals deze ook in de showroom werden getoond. Indien dit resultaat mogelijk is door middel van herstel van de huidige fauteuils, is dit voor cliënt een prima optie. Anders wenst cliënt levering van twee nieuwe fauteuils.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Er is geen productmankement. Klant had andere verwachting. Maar is niet gegrond.

- 1. Toonzaalmodel plooid al (dubbel rugkussen: voorste kussen is juist zacht en comfortabel, hierdoor plooit het ook). Toonzaal model staat ook in leder en ook in leder gekocht.*
- 2. Op aankoopbon en product info staat plooivorming kans en uitleg. Heeft klant ook ondertekend*
- 3. Klant was goed voorbereid in de winkel gekomen. Wist al veel info te vermelden vanuit de site van [ondernemer]. Hier staan ook duidelijke filmpjes over plooiing vermeld.*
- 4. [Naam externe partij] is onafhankelijk geweest: uitleg gegeven en aangegeven dat het bij de fauteuil behoort.*
- 5. [Naam externe partij] garantie idem uitleg*
- 6. klant in toonzaal na bezoek experts nog uitgebreid de tijd gegeven in de winkel ongeveer 2,5 uur), alle details doorgenomen. Vergelijkbare fauteuils laten zien, de bestelde fauteuil etc. Ze begrepen het maar bleven het er niet mee eens te zijn.”*

Deskundigenrapport

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

“Dit geschil kan mijn inziens in tweeën worden gedeeld.

1e deel de technische staat van de stoel en de klacht van de consument zoals omschreven op het vragenformulier.

2e deel afwijking van de stoel zoals getoond in showroom.

Deel 1

De deskundige heeft de stoelen van alle kanten bekeken en moet constateren dat de geleverde stoelen geen productiefouten wat betreft de bekleding/stoffering hebben. Alles is netjes afgewerkt en de bekleding, in dit geval een wat dikker leersoort, zit er op een goede vakkundige manier op. Dat dit bij deze bekleding wat golfvorming geeft in de rug is inherent aan het verwerkte materiaal, model en manier van stofferen. De rug heeft namelijk een licht holle vorm met een kussen die er op is gestoffeerd. Dit is aan de zijkanten niet voorzien van trekstroken (hoort ook niet bij dit model en stoffeertype). De rek in het leer en de holle rug resulteert in een golfvorming naar boven. Dat dit dan bij beide stoelen voorkomt is dan ook meer dan logisch en als normaal te beschouwen. Leer is een natuurlijk product en daardoor zullen beide stoelen een andere golfvorming laten zien. Dat beide stoelen dezelfde soort golfvorming vertonen geeft extra weer dat dit inherent is aan het verwerkte leer met zijn eigenschappen. De bol gestoffeerde delen, voornamelijk de zit en achterrug, kunnen onder spanning worden gestoffeerd zodat je met de al eerder benoemde rek, welke in leer zit, mooie gladde oppervlaktes kunt maken. Hierbij is het mijn inziens normaal dat er een golving in het leer zichtbaar is. Om kort te zijn: er staan twee mooi gestoffeerde stoelen die aan alle vakkundige stoffereisen voldoen.

Deel 2

Uit aangeleverde foto's blijkt dat het model in de showroom minder golfvorming heeft in het rug paneel. Onderzoek op het internet laat de stoel met meer of wat minder golfvorming zien maar daar moet bij vermeld worden dat de bekleding ook steeds anders is. Ook in de folder welke de [consument] mij laat zien staat de stoel 3x afgebeeld, nooit met een rimpelloze rug. Dat de golfvorming wat meer is dan wat er getoond wordt, zowel in showroom als in de brochure als op internet is helder. De geleverde stoelen zijn gezien model, manier van stofferen en gekozen bekleding in goede staat."

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 29 juli 2025 bij de consument 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 heeft in de in het dossier aanwezige stukken aanleiding gezien de deskundige te vragen de showroom van de ondernemer te bezoeken, om daar ook de fauteuils te bekijken waar de consument zijn aankoop op heeft gebaseerd.
3. De deskundige heeft na het bezoek aan de showroom de volgende aanvulling gegeven op het deskundigenrapport:

"Zoals omschreven in het rapport wijken de stoelen niet af van hetgeen de consument gekocht heeft. Door het kiezen van een andere bekleding is de strakheid van de stoffering anders. Leer is dan ook geen recht product wat machinaal vervaardigd wordt. De vraag volgens de deskundige is ook had de consument dit kunnen verwachten bij aanschaf van deze stoelen. Zoals vermeld hebben beide stoelen zelfde uiterlijk en is dan ook volgens de deskundige gevolg van de gemaakte keuze. We moeten hier ons dan ook afvragen of de ondernemer voldaan heeft aan zijn informatieplicht en of de consument voldoende onderzoek heeft gedaan naar de gevolgen van de andere keuze, onderzoeksplicht. Volgens de deskundige is er dus niets mis met de stoelen echter had de klant de resultaat kunnen en mogen verwachten. Deze vraag is niet voor de deskundige want zoals gemeld volgens de deskundige is er niets mis met de geleverde stoelen."

4. De bindend adviseur heeft partijen in de gelegenheid gesteld hierop te reageren. De consument heeft van deze gelegenheid gebruikgemaakt:

"Namens cliënt wil ik hierbij graag reageren op uw bericht. Wij vinden het opvallend dat u hier stelt dat de stoelen niet afwijken van hetgeen cliënt heeft gekocht. In het eerdere onderzoeksrapport is immers nog vastgesteld dat de stoelen van cliënt wel degelijk afwijken van het model in de showroom. In dit rapport staat letterlijk vermeld dat de stoelen van cliënt meer golven in de bekleding vertonen. Cliënt kan zich dan ook niet vinden in uw opmerking."

Verder hebben wij ons standpunt al meermaals kenbaar gemaakt gedurende het verloop van het dossier. Het moge duidelijk zijn dat cliënt van mening is dat de ondernemer niet aan zijn informatieplicht heeft voldaan.

Er is nooit gesproken over de verandering van het uiterlijk van de stoel die een andere leersoort met zich mee zou brengen. Voor de rest van ons standpunt verwijs ik u graag naar de eerder aangeleverde stukken."

5. De klacht van de consument komt er in de kern op neer dat de aangekochte fauteuils niet aan de overeenkomst beantwoorden, omdat zij (aanzienlijk) meer plooivorming vertonen dan de fauteuils die hij in de showroom heeft gezien.
6. Voor de vraag of een geleverde zaak aan de overeenkomst beantwoordt, is van belang of die zaak overeenstemt met een voorafgaand aan de koop getoond model (artikel 7:17 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek).
7. De bindend adviseur begrijpt uit het deskundigenrapport dat de modellen in de showroom minder golfvorming in de rug hebben dan de geleverde fauteuils. Dit rechtvaardigt in dit geval echter niet de conclusie dat de geleverde fauteuils niet aan de overeenkomst beantwoorden. Hierbij is het volgende van belang.
8. Op de orderbevestiging is vermeld: "*Zittingen worden zachter door gebruik, waardoor de bekleding kan plooiën.*" In de productinformatie is vermeld: "*Na ingebruikname kan er direct plooivorming ontstaan. Dit geldt voor iedere soort bekleding en bij iedere soort vulling of vering. Plooivorming is inherent aan het inzitten, het vormen van de vulling en het uitrekken van de bekleding. Dit is niet te voorkomen en hier kunnen geen rechten aan worden ontleend.*" Op de orderbevestiging wordt naar deze productinformatie verwezen. De ondernemer heeft zich hier in het Reactieformulier ook op beroepen. De consument heeft naar aanleiding van het Reactieformulier niet betwist dat hij deze informatie heeft ontvangen.
9. Hoewel de geleverde fauteuils wat betreft de plooiën in de bekleding in enige mate afwijken van de fauteuils in de showroom, kan niet worden geoordeeld dat zij niet aan de overeenkomst beantwoorden. Uit het deskundigenrapport en de aanvulling daarop maakt de bindend adviseur namelijk op dat de aard en de mate van plooivorming in dit geval niet zodanig zijn dat de consument hiermee, gegeven de mededelingen in de orderbevestiging en de productinformatie, geen rekening had hoeven te houden.
10. De klacht is ongegrond.
11. De eisen van de consument worden afgewezen.
12. De kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil blijven voor zijn rekening.
13. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eisen van de consument worden afgewezen.
- De kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil blijven voor zijn rekening.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 29 december 2025,