

Bindend adviseur kan op basis van het deskundigenrapport niet concluderen dat het bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt, klacht ongegrond

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 november 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 een bankstel.

Standpunt consument

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

“Zowel de tweezits als de driezits bank zijn gammel en niet stevig. Het relaxsysteem van de driezits bank functioneert niet naar behoren en er zit op deze bank ook een schaafplek.”

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

“Nu reeds een herstelkans is gegeven en de bank alsnog verschillende gebreken heeft, wenst cliënt de overeenkomst te ontbinden en zijn geld retour te ontvangen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft verweer gevoerd:

“[Ondernemer] heeft de banken van de consument geleverd conform koopovereenkomst. De banken bevatten alle eigenschappen die de consument hier in alle redelijkheid van kan en mag verwachten op basis van de overeenkomst en het model in de showroom waarop de aankoop is gebaseerd. De schade lost [ondernemer] op door de armhoes te vervangen. Dit is in alle redelijkheid wat er van een ondernemer kan en mag worden verwacht waardoor de conclusie in deze geen andere kan zijn dan dat de verzochte ontbinding niet gerechtvaardigd is.”

Deskundigenrapport

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

“De consument gaf tijdens het bezoek aan dat de 2-zitsbank, zonder relaxfuncties, geen klachten heeft en de schaafplek op de bank naar behoren gerepareerd is. Vaktechnisch is de constructie van de 3-zitsbank met 2 relaxfuncties in orde. Omwille van de beschikbare ruimte in de woonkamer moet de bank worden verzet (voor gebruik van de relaxfuncties een stuk vrij van de muur geplaatst worden) om de relaxfuncties te gebruiken. Na een aantal keren uitgeprobeerd te hebben heb ik geconstateerd dat de speling niet bovenmatig is. Dit is inherent aan de gekozen relaxfunctie en niet te voorkomen omdat de beweegbare delen in een slede liggen.”

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop.
2. De stellingen van de consument komen erop neer dat het bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 7:17 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). De ondernemer betwist dit.
3. De deskundige is op 5 november 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.

4. De bindend adviseur kan op basis van het deskundigenrapport niet concluderen dat het bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt.
5. De consument heeft kritiek op het deskundigenrapport geleverd, maar die kritiek geeft de bindend adviseur geen aanleiding om van het deskundigenrapport af te wijken. Hierbij is van belang dat de consument geen contra-expertise heeft overgelegd en zijn stellingen ook overigens onvoldoende heeft onderbouwd.
6. Voor zover de consument aanvoert dat er nieuwe gebreken bij zijn gekomen, kunnen deze op grond van artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen niet bij de beoordeling worden betrokken.
7. De klacht is ongegrond. De eis wordt afgewezen.
8. De kosten die de consument in het kader van deze procedure heeft gemaakt, blijven voor zijn rekening.
9. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.
- De kosten die de consument in het kader van deze procedure heeft gemaakt, 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 9 januari 2026,