

Meerdere klachten aan bank gedeeltelijk gegrond verklaard, ondernemer dient over te gaan tot herstel

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 10 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 bankstel.

Standpunt consument

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

“De bank is slordig afgewerkt. Naden zitten scheef, een paar poten raken niet de vloer. Bij één poot was de ruimte tussen de poot en de vloer 6 millimeter. Eén zitelement heeft van links naar rechts een hoogteverschil van 4 centimeter. Twee knopjes van de elektrische verstelling zitten scheef. De hoofdkussens zijn niet even groot of zijn links dikker dan rechts. Tussen 2 rugelementen zit circa 2 centimeter ruimte.”

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

“Wij wensen dat alle naden van de bank netjes op de hoek van alle kussens en zit- en rugelementen van de bank worden genaaid. Bij sommige kussens is dat al het geval wat aangeeft dat dit technisch mogelijk is. Alle hoofdkussens moeten gelijk zijn en overal even dik. Bij de meeste kussens is dat laatste al het geval wat aangeeft dat dit technisch mogelijk is. Alle poten moeten in principe de vloer kunnen raken. Lukt dat niet op onze enigszins oneffen leistenen vloer dan zijn wij tevreden met dunne ringen maar met een ruimte van 6 millimeter tussen de poot en de vloer kunnen wij niet akkoord gaan. De rugelementen moeten over de volle hoogte op elkaar aansluiten. Bij 2 elementen is dit niet het geval en is er een tussenruimte van circa 2 centimeter. Deze tussenruimte willen wij dicht hebben. Bedieningsknopjes moeten netjes recht zitten en geen enkel zitelement mag van links naar rechts een hoogteverschil hebben van 4 centimeter hebben.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“We verwijzen u terug naar de mail van 16 mei die aan de klant vanuit ons is verzonden, door u meegestuurd in de correspondentie. Modelgebonden eigenschappen welke bij hand gestoffeerde producten horen, kunnen niet hersteld worden zoals de klant wenst.”

Deskundigenrapport

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

- “1. Naden zitten scheef,*
- 2. Poten raken niet de vloer. Bij een poot was de ruimte tussen poot en vloer 6 millimeter.*
- 3. Een zitelement heeft van links naar rechts een hoogteverschil van 4 centimeter.*
- 4. Twee knopjes van de elektrische verstelling zitten scheef.*
- 5. Hoofdkussens zijn niet even groot of zijn links dikker dan rechts.*
- 6. Tussen 2 rugelementen zit circa 2 centimeter ruimte.*

Om een eerlijk oordeel te geven met betrekking tot het geleverde heeft de deskundige de showroom van [ondernemer] te [plaats] bezocht en betreffende showroommodel op bovenstaande punten bekeken. Ik heb de consument hier van op de hoogte gebracht. De consument gaf aan niet mee te willen naar de showroom. Ik ben tot de volgende bevindingen gekomen. In de bijlage staan de gemaakte foto's met de tekst zoals hieronder gegeven. Deze is dan ook 1 op 1 overgenomen.

1. Het zou mooi zijn geweest als alle verbindingshoeken er zo uitzagen als op de linker foto echter zowel in de winkel als bij de consument thuis is dit niet het geval. Omdat ook het showmodel deze manier van stofferen vertoont mogen we aannemen dat dit inherent is aan gekochte model en dan ook tot de model specifieke eigenschappen behoort.

2. Dat er van de hoekbanken bij levering de steunpoten soms de vloer niet raken had niet als oorsprong een scheve of niet goed geconstrueerde bank maar de oneffenheid welke zo'n mooie natuurlijstenen vloer altijd met zich meebrengt. Doordat in de tegenwoordige tijd verreweg de meeste huizen juist zijn voorzien van super gladde vloeren, zoals gietvloer, laminaat, pvc et cetera zijn de banken niet meer uitgevoerd met verstelbare poten. De deskundige is van mening dat dit in huidige tijd de ondernemer niet meer kan worden aangerekend. Eerder is dit mijn inziens een onderdeel wat de consument aan de ondernemer moet vertellen dat hij een niet vlakke vloer heeft en of daar dit betreffende model wel op geplaatst kan worden of dat er misschien aanpassingen voor nodig zijn om een juiste plaatsing van de hoekbank te realiseren. Nu er wat tijd verstreken is zien we ook dat de losse delen zich gezet hebben naar de vloer en er op natuurlijke wijze toch voldoende ruimte was in het geheel om dit probleem op te lossen.

3. De deskundige heeft beide modellen bekeken zowel links het geleverde meubel als rechts het showroommodel en wat blijkt dat het scheve waar de klant over reclameert ook in het showroommodel zit en daardoor echt bij het model, de uitvoering en constructie van deze bank hoort.

4. De drukknoppen voor het verstelbare van het relaxgedeelte. Links bij consument thuis. Deze zitten niet recht naast elkaar en dat is zeker storend. Wat de deskundige opviel aan het showmodel in de winkel is dat, dan wel in mindere mate, de beide knoppen hier ook wat scheef zaten.

5. Links bank winkel rechts bank bij klant thuis. De klapbare hoofdsteunen in de winkel zijn allemaal niet identiek aan elkaar en de stiksels zitten niet altijd strak. Hetzelfde neem ik waar bij de geleverde bank. Dat dit alles misschien wat strakker, vulling in de hoes, had gekund is wel zeker. Het blijft echter een stuk gestoffeerde stof gevuld met schuim en dacron op een verstelbare ondergrond waarvan gebruik per deel zeer verschillend is. Binnen deze prijsklasse kan en mag je niet veel meer verwachten. Het showmodel zag er wel wat beter uit maar zoals de linker foto laat zien zijn de hoofdsteunen ook hier niet geheel identiek aan elkaar.

6. Is een optelsom van de vorige problemen door elkaar. Misschien kan het wat strakker maar wat de deskundige bij de consument aantrof en later in de showroom heeft bekeken als voorbeeld voor hetgeen de consument heeft gezien bij aanschaf is niet zo anders.

[...]

Er zijn een aantal punten welke de deskundige echt wel opvallend vindt echter deze zijn niet anders dan wat het showmodel laat zien en daardoor is de deskundige van mening dat deze punten geleverd zijn zoals je mag en kan verwachten bij levering. Er is nergens bij de koop voorbehoud gemaakt op deze punten zodat de deskundige ondanks dat ze misschien opvallend zijn toch moet afwijzen als klacht.

Conclusie:

Wat de deskundige dan ook aanbeveelt is zet de knoppen voor het verstellen er recht in [...] en de vulling in de hoofdsteunen er uit en allemaal opnieuw vullen door een stoffeerder met oog voor detail. Het meerdere acht de deskundige gezien het voorbeeldmodel in de winkel productgebonden eigenschappen / maakwijze.

[...]

Wat de deskundige dan ook aanbeveelt is zet de knoppen voor het verstellen er recht in de armleuning en de vulling in de hoofdsteunen er uit en allemaal opnieuw vullen door een stoffeerder met oog voor detail."

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop.

2. De afgeleverde zaak moet aan de overeenkomst beantwoorden (artikel 7:17 lid 1 BW). Een zaak beantwoordt 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 (artikel 7:17 lid 2 BW). Is aan de koper een monster of model getoond of verstrekt, dan moet de afgeleverde zaak daarmee overeenstemmen, tenzij het slechts bij wijze van aanduiding werd verstrekt zonder dat de zaak daaraan behoefde te beantwoorden (artikel 7:17 lid 3 BW).
3. De deskundige is op 22 september 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 overweegt dat, gelet op artikel 7:17 lid 3 BW, het showroommodel in dit geval bepalend is voor wat de consument mocht verwachten. De afgeleverde zaak moet immers overeenstemmen met het showroommodel. De bindend adviseur begrijpt uit het deskundigenrapport dat dit op twee punten niet het geval is:
 - a. De knoppen voor het verstellen zitten bij de afgeleverde zaak schever dan bij het showroommodel.
 - b. De hoofdsteunen zagen er bij het showroommodel beter uit (strakker, meer gelijk aan elkaar) dan bij de afgeleverde zaak.

De klacht is in zoverre gegrond. Wat betreft de overige punten is de klacht ongegrond, omdat uit het deskundigenrapport volgt dat het afgeleverde (in voldoende mate) overeenstemt met het showroommodel.

5. De ondernemer zal worden opgedragen de bank zo te herstellen, dat deze wat betreft de in randnummer 4 onder a en b genoemde aspecten qua afwerking minimaal overeenstemt met het showroommodel. Indien de ondernemer de werkzaamheden niet of niet tijdig uitvoert, heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding. De hoogte van deze vergoeding wordt op basis van het deskundigenrapport bepaald op € 550,55.
6. In de reacties van partijen op het deskundigenrapport is ook het aspect van de openingen tussen de zitelementen aan de orde gekomen. De bindend adviseur overweegt dat het partijen uiteraard vrij staat om daar afspraken over te maken. De ondernemer is op grond van dit bindend advies echter slechts gehouden tot het uitvoeren van werkzaamheden met betrekking tot de in randnummer 4 onder a en b genoemde punten.
7. Gelet op de uitkomst van deze procedure dient de ondernemer de helft van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, dat is een bedrag van € 130,-.
8. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit:
 - ✓ de knoppen voor het verstellen recht zetten,
 - ✓ de vulling in de hoofdsteunen eruit en allemaal opnieuw vullen.
- De werkzaamheden moeten zo worden uitgevoerd dat de afwerking minimaal overeenstemt met het showroommodel.
- Partijen treden binnen 2 weken na vandaag in overleg voor het maken van nadere afspraken over de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder termijnen. Partijen verlenen over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden of voert de ondernemer de werkzaamheden niet uit, dan heeft de consument recht op een vervangende schadevergoeding, zodat de consument de werkzaamheden door een derde kan laten uitvoeren.

Deze vergoeding wordt naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een door de ondernemer aan de consument te betalen bedrag van € 550,55.

- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na vandaag € 130,- aan de consument als gedeeltelijke vergoeding van het door de consument betaalde klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 5 januari 2026,