

Deskundige oordeelt dat bank technisch gezien geen gebreken heeft en contra-expert geeft onvoldoende reden om daaraan twijfelen, 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 15 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 de koop van een bankstel.

Standpunt consument

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

“Ik heb gevraagd of hij de punten die in de rug voelbaar zijn kan verhelpen. Het bedrijf dat gespecialiseerd is met deze banken heeft het geprobeerd om het te verhelpen maar zei tegen mij dat het niet mogelijk is omdat de scharnieren te dicht in de rug zitten en alles wat hij probeert gaat niet werken omdat ik het na tijd het toch weer ga voelen.”

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

“Betaling retour of een nieuwe bank die dit probleem niet heeft.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Wij begrijpen dat de klant niet tevreden is en dat is spijtig. Maar de klachten die gemeld worden zijn geen gegronde klachten maar product eigenschappen. De klant verschilt hierin van mening. Maar op een gegeven moment kun je niet blijven klagen. Inmiddels zijn er vier deskundigen geweest buiten ons om die onafhankelijk en door de tijd heen steeds hetzelfde aangeven. De klant wenst geen bezoek bij ons, geen persoonlijk contact en wil alleen ontbinden.”

Deskundigenrapport

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

“De bank bij welke consument aangeeft dat de onderconstructie van de rug voelbaar is, heb ik geïnspecteerd. Bij het zitten in de bank, zowel in de lig- als in de zitpositie heb ik geen harde delen van de constructie kunnen voelen. Consument gaf aan altijd scheef, deels tegen armleuning deels tegen de rug, te zitten. Bij het op deze manier zitten in de bank is inderdaad de constructie voelbaar.

Dit kan echter niet aangemerkt worden als een gebrek of constructiefout. Wanneer op de normale manier op de bank gezeten wordt is de constructie niet voelbaar en is er het juiste comfort en ondersteuning van de rug. Technisch gezien kan niet anders geconcludeerd worden dat hetgeen consument als klacht ziet te wijten is aan onjuist gebruik. Technisch gezien heeft de bank geen gebreken.”

Overwegingen en beoordeling

1. In dit bindend advies komt uitsluitend de klacht aan de orde die de consument heeft geformuleerd in het Vragenformulier. Dit volgt uit artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillenregeling Wonen. Voor zover op een later moment andere klachten naar voren zijn gekomen, blijven die buiten beschouwing.
2. De klacht van de consument komt erop neer dat de bank niet aan de overeenkomst beantwoordt, omdat bij het zitten constructiedelen althans harde punten voelbaar zijn.

3. De deskundige is op 14 oktober 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. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

4. Op basis van het deskundigenrapport kan niet worden geconcludeerd dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt.
5. De consument heeft een contra-expertise laten verrichten. De contra-expert heeft bevestigd dat bij het innemen van zowel de ligpositie als de reguliere zitpositie geen harde, uitstekende constructiedelen voelbaar zijn. Wanneer je schuin op de bank zit is de onderliggende constructie volgens de contra-expert echter wel voelbaar en dat is zijns inziens niet de bedoeling bij een bank met deze aankoopprijs.
6. De bindend adviseur ziet in de contra-expertise onvoldoende reden om van het deskundigenrapport af te wijken. Hierbij is het volgende van belang. De opsteller van het deskundigenrapport is een door de stichting aangezochte onafhankelijke deskundige. Zoals hiervoor is weergegeven, voldoet het deskundigenrapport zowel wat betreft de wijze van totstandkoming als wat betreft de inhoud aan bepaalde eisen. Een contra-expertise kan aanleiding geven voor twijfel aan een deskundigenrapport, maar dan moet de contra-expertise ook aan bepaalde eisen voldoen. Dat is hier onvoldoende het geval. Zo is de ondernemer niet uitgenodigd voor het onderzoek door de contra-expert, althans daar geeft de contra-expertise geen blijk van. Bovendien wordt uit de contra-expertise weliswaar duidelijk dat de contra-expert het niet eens is met de conclusie van de deskundige, maar is onvoldoende toegelicht waarom dat zo is.
7. Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond is. De eisen van de consument worden afgewezen.
8. De kosten die de consument in verband met de behandeling van dit geschil 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 eisen van de consument worden afgewezen.
- De kosten die de consument in verband met de behandeling van dit geschil 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 19 januari 2026,