

Deskundige oordeelt dat zitcomfort van de bank overeenkomt met het showroommodel, 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 door de stichting ingeschakelde deskundige (hierna: de deskundige), heeft op 23 september 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 23 september 2025 (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.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Partijen hebben op 26 september 2024 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 2.734,00 inclusief btw, de kosten van een [naam merk] behandeling en bezorgkosten een tweezitsbank te leveren aan de consument. De bank is op 12 november 2024 geleverd. Op 14 november 2024 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren van de bank volledig voldaan.

Standpunt consument

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

“Er zijn inmiddels tweemaal servicespecialisten bij cliënten langs geweest om klachten met betrekking tot de bank te beoordelen. Helaas constateren cliënten dat de volgende problemen nog steeds niet zijn opgelost:

Rugleuningen: De metalen beugels in de rugleuningen blijven, ondanks de aangebrachte opvulling, duidelijk voelbaar. De servicespecialist heeft aangegeven dat hier geen verdere verbetering mogelijk is. Dit is voor cliënten echter nog steeds een punt van ongemak.

Verkleuring van de bekleding: De bank vertoont duidelijke verkleuringen. Volgens de servicespecialist zou dit veroorzaakt zijn door afgeven kleding, zoals nieuwe spijkerbroeken. Cliënten zijn zich echter niet bewust van het dragen van dergelijke kleding op de bank.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Ontbinding van de koopovereenkomst.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie onder meer het volgende geschreven:

“Wij hebben ons in dit dossier gedragen zoals in alle redelijkheid kan en mag worden verwacht. De meldingen zijn direct in behandeling genomen. De servicespecialisten hebben de klachten van de consument ter plaatse onderzocht en beoordeeld dat de klacht omtrent de hoofdsteunen onterecht is en dat dit een producteigenschap betreft en geen gebrek of tekortkoming van het product. Het showroommodel waarop de consument heeft besloten tot aankoop over te gaan heeft dezelfde eigenschappen en is op exact dezelfde wijze vervaardigd waardoor de conclusie geen andere kan zijn dan dat er sprake is van conformiteit. Puur uit coulance is aangeboden harder schuim te plaatsen. Dit wenste de consument niet. Toen ze zich daarover later bedacht hadden hebben wij een nieuw bezoek gepland. De verkleuring en het losgeraakte draadje in de stoffering zijn in gebruik veroorzaakt en dit zijn dan ook geen gebreken of tekortkomingen.

Wij hebben in deze een hoge mate van servicegerichtheid getoond en hierbij een hoge mate van coulance en welwillendheid getoond om de consument van dienst te zijn. De consument heeft echter een onredelijke verwachting van het product en een onredelijke houding jegens ons. Vanaf de dag van levering is deze uit op ontbinding van de overeenkomst. Dit achten wij alleszins onjuist en onredelijk. We vragen u dan ook vriendelijk de klacht af te wijzen. Mocht er een deskundige onderzoek plaatsvinden dan zijn we hier graag bij aanwezig.”

Deskundigenrapportage

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

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

De deskundige heeft de zitcombinatie uitvoerig geïnspecteerd en beoordeeld. Vaktechnisch is de zitcombinatie in orde, zo oordeelt de deskundige. Wat de consument stoort is dat je het frame in de hoofdsteun voelt tijdens het zitten als de hoofdsteun is neergeklapt. Als de hoofdsteun opgeklapt staat, voelt de consument het niet. In de beleving van de consument hebben zij dit niet gevoeld bij het showroommodel tijdens de aankoop. Ook heeft de deskundige – in samenspraak met partijen – een showroom van de ondernemer bezocht en geconstateerd dat het zitcomfort van model [modelnaam] gelijk is aan het geleverde model bij de consument.

Met betrekking het verkleuren van de stof heeft deskundige geconstateerd dat er een lichte grauwsluier aanwezig is op twee zitplaatsen welke naar alle waarschijnlijkheid zijn veroorzaakt door invloeden van buitenaf. Door gebruik, wrijving, transpiratie en/of door afgifte van kleding.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

☐ ernstig ☐ opvallend ☒ gering ☐ onopvallend ☐ (bijna) niet waarneembaar ☐ anders, namelijk: -

Eventuele toelichting: Vulling is modelgebonden

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk?

☒ Ja ☐ nee

Zo ja, op welke manier? Door een externe meubelmaker (de fabrikant heeft geen andere soorten vulling) de hoofdsteunen laten opvullen, dit kan echter nadelig zijn voor het makkelijk op of neerklappen van de hoofdsteunen.

Zo nee, waarom niet? -

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Om de uitstraling van het zitmeubel niet aan te tasten lijkt het deskundige niet verstandig om de hoofdsteunen op te vullen.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € -"

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de bank namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

De consument heeft op grond van artikel 7:22 lid 1 sub a BW – kort gezegd – de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden als een gebrekkige (non-conforme) zaak wordt afgeleverd, tenzij de non-conformiteit – gezien haar geringe betekenis – de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geleverd kunnen worden, dan wel indien de verkoper niet binnen redelijke termijn of zonder ernstige overlast tot herstel of vervanging is overgegaan (artikel 7:21 lid 1 jo. lid 3 BW).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering 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 daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de bank de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 23 september 2025 ter plaatse bij de consument is geweest om de bank te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

De klacht over de hoofddeuken van de bank

Ten aanzien van de klacht over de hoofddeuken van de bank heeft de consument aangevoerd dat de hoofddeuken direct na levering ongemak veroorzaakten doordat de metalen beugels voelbaar zijn. Uit het deskundigenrapport volgt dat de deskundige in overleg met partijen een bezoek heeft gebracht aan één van de showrooms van de ondernemer om het zitcomfort van de door de consument aangeschafte bank te vergelijken met dat van een showroommodel. De deskundige komt tot de conclusie dat de bank vaktechnisch in orde is en dat het zitcomfort van het showroommodel gelijk is aan dat van de bank die door de consument is aangeschaft. Dit oordeel is door de consument niet met inhoudelijke argumenten bestreden.

De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport nog wel geschreven dat de deskundige geen bezoek heeft gebracht aan de vestiging waar hij de bank heeft gekocht. Hiermee miskent de consument dat hij hiermee zelf heeft ingestemd. Hierbij komt dat de consument geen feiten heeft gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat de in de verschillende vestigingen aanwezige showroommodellen wezenlijk van elkaar afwijken. De consument heeft in de bevindingen van de deskundige ook geen aanleiding gezien om zijn standpunt nader te onderbouwen, bijvoorbeeld door het overleggen van een rapport van een door hemzelf ingeschakelde deskundige.

De bindend adviseur is op grond van het voorgaande van oordeel dat de consument, mede gelet op de inhoud van het deskundigenrapport, onvoldoende feiten heeft gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat de bank ten tijde van de levering niet voldeed aan de verwachtingen die hij daarvan mocht hebben op dit punt.

De klacht over de vervuiling van het zitvlak van de bank

De tweede klacht van de consument ziet op de vervuiling van het zitvlak van de bank. De consument stelt dat binnen twaalf maanden na levering al verkleuring is ontstaan van het zitvlak van de bank, ondanks het feit dat de bank een [naam merk] behandeling heeft ondergaan. Volgens de consument is van afwijkend gebruik van de bank geen sprake geweest, zodat de grauwsluijer die zichtbaar is op het zitvlak van de bank gekwalificeerd moet worden als een niet te verwachten gebruikseffect. De consument stelt dat daarom sprake is van een non-conforme bank. Voor de onderbouwing van zijn stelling verwijst hij naar artikel 7:18a lid 2 BW en een bindend advies van de stichting in een andere zaak.

De bindend adviseur volgt de consument niet in zijn stellingen. De verwijzing naar artikel 7:18a lid 2 BW kan de consument niet baten. Het daarin neergelegde rechtsvermoeden geldt alleen als sprake is van een gebrek dat non-conformiteit oplevert. De consument heeft dat in het licht van de bevindingen van de deskundige echter onvoldoende onderbouwd. In het deskundigenrapport staat dat sprake is van een lichte grauwsluijer op het zitvlak van de bank. Daarbij legt de deskundige geen verband met enig gebrek aan de stof, maar met invloeden van buitenaf (gebruik, wrijving, transpiratie en/of door afgifte van kleding).

Ook de verwijzing naar het bindend advies van de stichting in een andere zaak gaat niet op. In tegenstelling tot de casus die geleid heeft tot dat bindend advies, is in dit geval geen sprake van een verkleuring van de stof, maar van (lichte) vervuiling. De consument stelt weliswaar dat hij slechts sporadisch met spijkerbroeken op de bank heeft gezeten en dat een *verkleuring* daarom niet al binnen enkele maanden na levering mag optreden, maar hiermee miskent hij dat in dit geval sprake is van *vervuiling* en dat vervuiling bij het dragen van spijkerbroeken direct kan optreden. Het feit dat de bank een [naam merk] behandeling heeft ondergaan, maakt het oordeel van de bindend adviseur niet anders.

De consument heeft namelijk niet gesteld dat de betreffende behandeling – mede gelet op de lichte kleur van de bank – bescherming had moeten bieden tegen de door de deskundige genoemde oorzaken van de vervuiling van het zitvlak, zoals vervuiling door kledingafgifte (bijvoorbeeld afgeven van spijkerbroeken) of normale vervuiling van de meubelstof door gebruik.

De bindend adviseur is op grond van het voorgaande van oordeel dat de geleverde bank ook op dit punt niet gebrekkig (non-conform) is.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument wordt afgewezen.

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 als vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

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