

Ondernemer informeert consument onvoldoende over het verkleuren van microleder door UV-licht, klacht gegrond verklaard

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige. 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

Datum overeenkomst: 18 november 2023.

Inhoud overeenkomst, zoals blijkt uit de factuur met [ordernummer] (orderdatum: 18 november 2023 en printdatum 21 oktober 2025):

1. 6 armstoelen, model [naam model], [productspecificaties] totaalprijs € 3.294,--, met orderkorting van € 549,--;
 2. 3 [naam type] behandeling per zitplaats in stof, garantie 7-jaar, totaal € 210,--;
 3. 1 afleverbijdrage kleinmeubelen, totaal € 49,95;
- BTW bedrag 21% € 521,53;
Totale korting: € 549,00;
Goederen-bedrag € 3.004,95

De levering vond plaats op 23 januari 2024.

De klacht is op 10 oktober 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

'De achter- en bovenzijde van twee stoelen zijn compleet verkleurd en vertonen groene vlekken. Een derde stoel is er minder erg aan toe. Als de stof verkleurt zou deze lichtbruin moeten kleuren omdat de stoelen donkerbruin zijn.'

Donkerbruin microleder verkleurt niet naar groene vlekken. De stoelen zijn nog geen twee jaar oud en zijn nu al aan vervanging toe.'

Tijdens het verkoopgesprek is door de verkoper niet aangegeven dat microleder zo gevoelig is voor verkleuring door zonlicht. Mochten wij dit geweten hebben dat was de koop niet doorgegaan. Wij wisten de plaats waar de stoelen in onze woonkamer komen te staan.'

Ik doe daarom een beroep op mijn wettelijke conformiteitsrechten.'

De consument eist:

'Het enige waar ik mee akkoord ga is dat drie stoelen opnieuw worden gestoffeerd zonder enige kosten voor ons.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt als volgt:

'Wij hebben de klacht afgekeurd daar dit geen klacht is. We zien dat uw meubel verkleurt. Iedere stof verkleurt onder invloed van dag- en zonlicht. De mate en snelheid van verkleuring is afhankelijk van de hoeveelheid zonlicht en de samenstelling en de kleur van het gebruikte materiaal.'

Hoe meer zonlicht er op het meubel valt, des te sneller de stof verkleurt. In sommige gevallen kan dit al binnen een aantal maanden plaatsvinden. Daarnaast zijn natuurlijke materialen minder lichtecht en verkleuren nog sneller dan synthetische stoffen. Dit zegt niets over de kwaliteit van de stof, maar is een ware typische eigenschap. Ook de keuze van de kleur heeft invloed op de mate van verkleuring. Antraciet of bruine stoffen zullen sneller een verkleuring tonen dan lichte stoffen.'

Verkleuring is een materiaalgebonden eigenschap en valt niet binnen de CBW-garantievoorwaarden.'

Uiteraard willen wij met u meedenken naar een passende oplossing. Indien u wenst, kunnen wij voor u een offerte opvragen voor nieuwe hoezen.

(...)

Wij gaan niet akkoord met een kosteloze herstoffering.'

Reactie consument

De consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer het volgende naar voren gebracht:

'Deze reactie had ik wel verwacht van [de ondernemer] alleen vergeten ze te vermelden dat er tijdens de aankoop nooit is vermeld dat de stof van de stoelen zo gevoelig is voor UV-licht. Als de verkoper had gevraagd waar de stoelen zouden komen te staan dan had ik aangegeven voor een raam van 300 centimeter breed en 245 centimeter hoog. Is nooit ter sprake gekomen.

Als hij bovenstaande had gemeld hadden wij gekozen voor lederen stoelen. Deze hebben wij altijd gehad. Het enige wat hij wel adviseerde was om de stoelen te behandelen tegen vlekken tegen een meerprijs van € 210,-. Daar dacht hij dan wel aan.

Op grond van artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek moet een product voldoen aan wat ik daar als koper redelijkerwijs van mag verwachten. Dat is hier naar mijn mening niet het geval. Ik doe daarom een beroep op mijn wettelijke conformiteitsrechten.

Het enige waar ik mee akkoord ga is dat de hoes van drie stoelen kosteloos wordt vervangen.'

Nader reactie ondernemer

De ondernemer heeft in reactie op de reactie van de consument nog het volgende geschreven:

'Wij blijven bij ons ingenomen standpunt en uitleg welke u terug kunt vinden in het eerdere reactieformulier.'

Deskundigenrapportage

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

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

Microleder is een mix van ledervlokken verlijmd en met een toplaag van polyesther. Verkleuring van microleder is een bekende eigenschap welke ontstaat door inwerking van UV licht. De maten van verkleuring is mede afhankelijk van of er maatregelen zijn getroffen om dit tegen te gaan. Op de door mij meegeleverde foto is duidelijk te zien dat er door de consument geen beschermende maatregelen zijn getroffen om deze verkleuring tot het minimum te beperken. Dit heb ik ook met de consument besproken/uitgelegd.'

De ernst van de klacht(en) wordt door de deskundige als 'opvallend' gekwalificeerd met als toelichting: *'verkleuring welke ontstaat door blootstelling aan UV licht, dit is een eigenschap/kenmerk van microleder'.*

Bij de vraag of herstel/vervanging mogelijk is heeft de deskundige 'nee' aangevinkt en daarbij opgemerkt dat herstofferen wel mogelijk is maar dat microleder niet kan worden ingekleurd. Het vervangen van de hoezen is volgens de deskundige mogelijk.

Reactie consument op deskundigenbericht

De consument heeft in eerste instantie na ontvangst van de deskundigenrapportage het volgende ingebracht:

'De orderbon is niet meer te vinden. Daarom verzoek ik de tegenpartij een kopie van deze orderbon aan mij beschikbaar te stellen.'

Daarna heeft de consument in reactie op het deskundigenbericht nog het volgende geschreven:

'Het rapport is duidelijk en de expert heeft aangegeven dat de verkleuring en groene vlekken is ontstaan door UV licht. Het gaat echter om het feit dat [de ondernemer] nalatig is geweest in het informeren van mij als consument.

Een winkelier mag zich **niet zomaar** beroepen op "kleine lettertjes" als:

- de bepaling **nadelig** is voor de consument, én
- de consument daar **niet duidelijk op is gewezen** vóór of bij het sluiten van de overeenkomst.

Dit is dus gebeurd. Niemand heeft mij verteld dat Microleder onder invloed van UV licht zo snel verkleurt.

Het is niet zo, als ik een orderbon teken [de ondernemer] er maar vanuit moet gaan dat ik dan op de hoogte ben van de beperkende/waarschuwendende clausules

Bijv.:

- uitsluiting van garantie
- aansprakelijkheidsbeperking
- "verkleuring door Uv-licht is voor eigen risico"

Hier geldt een verzwaarde informatieplicht voor de verkoper.

De betreffende waarschuwing stond waarschijnlijk uitsluitend in kleine letters op de orderbon en is bij het sluiten van de overeenkomst niet mondeling toegelicht. Gezien de aard en prijs van het product had ik dit risico niet hoeven verwachten. Ik heb de orderbon niet terug gevonden en deze opgevraagd bij [de ondernemer] (nog niet ontvangen) dus wat er precies op de orderbon staat weet ik niet maar de expert gaf aan dat er wel melding van wordt gemaakt.

Wij hebben, 30 jaar lang, lederen eetkamer stoelen gehad en hebben nooit enige verkleuring van deze stoelen gehad.

[De ondernemer] adviseert wel om de stoelen te laten behandelen tegen vlekken tegen een meerprijs maar vermeldt er niet even bij dat de stof zeer gevoelig is voor UV licht en hierdoor verkleuren en vlekken kunnen vertonen. Deze behandeling had ik beter achterwege kunnen laten want de expert gaf aan dat deze stoelen/stof na 3 maanden al verkleuren en vlekken vertonen. Die behandeling helpt daar niet tegen.

In elke verkoopgesprek dient de verkoper de koper te informeren over de voor -en nadelen van de stof. Niet toegelicht. Verder is het van belang waar de meubels binnen het huis komen te staan. Als de verkoper deze informatie heeft kan hij de klant goed informeren. Hier is echter nooit naar gevraagd. Dit is dwaling.

De stoelen zijn nu al aan vervanging toe omdat ze een compleet andere uitstraling/kleur hebben dan de 3 niet aangetaste stoelen. Ik blijf bij mijn eis dat de hoes van drie stoelen kosteloos wordt vervangen en dat wij ook de kosten voor het impregneren terug krijgen.

Mocht [de ondernemer] hiermee niet akkoord gaan dan start ik fase 3 op. Ook vind ik dat [de ondernemer] aanwezig had moeten zijn op de afspraak van 23 december jl. samen met de expert, maar dit overbodig vond omdat ze schermen met een orderbon die ik heb getekend en vind dat ze in hun recht staan.'

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft niet gereageerd op de deskundigenrapportage maar wel op beide voornoemde reacties van de consument op de deskundigenrapportage. Deze reactie van de ondernemer luidt als volgt:

'Graag willen we aangeven dat we bij ons ingenomen standpunt & gegeven uitleg blijven staan.

Tevens willen we de consument verwijzen naar hun orderbon, welke hij heeft ontvangen per mail van [naam medewerker ondernemer], de verkoper.

Ook verwijzen we de consument naar het WhatsApp verkeer wat hij met [naam medewerker ondernemer] heeft gehad. Deze gegevens zijn bij de klant bekend.'

Overwegingen en beoordeling

1. Voorop gesteld wordt dat op grond van artikel 15 van de CBW-erkend algemene voorwaarden het geleverde product die eigenschappen moet bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie, respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering. In dit geval is specifiek de vraag aan de orde of de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten dat de stoelen niet zouden verkleuren op de wijze zoals dit zich heeft voorgedaan.

Het standpunt van de consument houdt daartoe (kort gezegd) in dat hij (een dergelijke) verkleuring niet behoefde te verwachten en dat de ondernemer hem had moeten informeren omtrent het feit dat de stoelen (in deze mate) zouden kunnen verkleuren.

2. De ondernemer heeft naar voren gebracht dat iedere stof verkleurt onder invloed van dag- en zonlicht en dat dit in sommige gevallen al binnen een aantal maanden kan plaatsvinden. Daarbij zullen antraciet of bruine stoffen sneller een verkleuring tonen dan licht stoffen. Verkleuring is daarbij volgens de ondernemer een materiaalgebonden eigenschap en valt niet binnen de CBW-garantievoorwaarden. De ondernemer heeft niet gesteld dat het voorgaande bij het sluiten van de koopovereenkomst gedeeld is met de consument. Dat dit gebeurd zou zijn blijkt ook niet uit de overlegde stukken. De ondernemer was niet aanwezig bij het bezoek van de deskundige, maar heeft blijkens de deskundigenrapportage toen wel ingebeld. Uit de reactie van de consument op de deskundigenrapportage blijkt dat in dat gesprek is verwezen naar de orderbon. Dat stuk is niet overgelegd, ook niet na verzoek daartoe aan de ondernemer door de consument. Wat daar van zij, niet duidelijk is wat daar dan op gestaan zou moeten hebben en de ondernemer heeft daar in deze procedure ook geen beroep op gedaan.

3. In deze procedure heeft de ondernemer feitelijk alleen maar beroep gedaan op de CBW-erkend algemene voorwaarden, waarvan de toepasselijkheid tussen de partijen verder niet in geschil is. Daarin staat wat betreft verkleuringen het volgende (artikel 16 Aansprakelijkheid):

'De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade door oorzaken die hij niet kende of zou moeten kennen, behalve als hij aansprakelijk is volgens de wet of als anders tussen partijen is afgesproken. Die oorzaken kunnen bijv. zijn:

(...)

• het ontstaan van verkleuringen, krimpnaden en/of haarscheurtjes door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, CV-leidingen en haarden;'

Deze bepaling is hier niet van toepassing omdat het hier (in de eerste plaats) niet gaat om een oorzaak die de ondernemer niet kende of zou moeten kennen. Uit de stellingen van de ondernemer blijkt juist dat hij wel degelijk bekend was met het feit dat de stoelen zouden kunnen verkleuren. In de tweede plaats gaat het hier niet om verkleuring door UV-licht (de oorzaak waar hier sprake van is, zoals blijkt uit de deskundigenrapportage) maar om verkleuringen door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, CV-leidingen en haarden.

4. Hieruit volgt dat het beroep op de CBW-erkend algemene voorwaarden niet kan slagen. De bindend adviseur is daarbij van oordeel dat de consument er uit zichzelf (als leek) niet bedacht op behoefde te zijn dat de stoelen zouden verkleuren, althans in ieder geval niet in deze mate (niet alleen van donkerbruin naar lichtbruin maar ook van bruin naar groen). Juist omdat uit de deskundigenrapportage te meer volgt dat het hier gaat om een 'bekende eigenschap' had het voor de hand gelegen dat de consument hieromtrent (goed) geïnformeerd was door de ondernemer bij de koop zodat hij zijn keuze voor de desbetreffende stoelen weloverwogen had kunnen maken en/of passende maatregelen had kunnen nemen.

5. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. De ondernemer zal conform de vordering van de consument kosteloos de drie hoezen moeten vervangen (herstoffering). De consument heeft in zijn reactie op de deskundigenrapportage verzocht de kosten voor het impregneren terug te krijgen. Dit verzoek wordt in beginsel afgewezen omdat het al of niet impregneren geen verband houdt met de problematiek die hier aan de orde is, namelijk verkleuring door UV-licht. Aangezien de oude hoezen geïmpregneerd waren dienen de nieuwe hoezen in beginsel ook geïmpregneerd geleverd te worden. Het ligt voor de hand dat de partijen daar zelf onderling afspraken over maken. Indien de consument afziet van impregneren zal de ondernemer een deel van de gemaakte kosten van het (oorspronkelijke) impregneren aan de consument dienen terug te betalen (namelijk de helft van € 210,-). De termijn voor oplossing wordt conform artikel 20 lid 2 van de CBW-erkend algemene voorwaarden bepaald op 6 weken. De ondernemer dient tenslotte het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld aan de consument te vergoeden en is gehouden aan de Stichting de eigen kosten van behandeling te betalen.

Beslissing

De klacht is gegrond:

- de ondernemer dient de drie desbetreffende stoelen van een nieuwe hoes te voorzien (herstoffering). Dit dient in beginsel binnen zes weken na datum bindend advies plaats te vinden. De partijen maken daartoe binnen twee weken na bindend advies een afspraak onder gelijktijdige kennisgeving aan de Stichting. Als de ondernemer meer tijd nodig heeft dient hij dit gemotiveerd en onder kennisgeving van een langere, redelijke, termijn aan de consument en de Stichting kenbaar te maken, waarna de door de ondernemer meegedeelde termijn geldt.
- bij het maken van voornoemde afspraak treden partijen in overleg over de vraag of de nieuwe hoezen geïmpregneerd moeten worden zoals bij de oude hoezen het geval was. Indien de consument hiervan afziet betaalt de ondernemer aan de consument een bedrag van € 105,--;
- de ondernemer vergoedt binnen vier weken na datum bindend advies aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 260,--;
- de ondernemer is daarnaast aan de Stichting behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem, betaling van dit bedrag vindt eveneens plaats binnen vier weken na datum bindend advies;
- al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 29 januari 2026,