

Op basis van het deskundigenrapport kan niet worden geconcludeerd dat bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt, 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 29 januari 2026 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:

“De geleverde bank voldoet niet aan de kwaliteit die vooraf is besproken en verwacht. Het meubel is niet strak bekleed en vertoont direct vanaf levering duidelijke plooivorming, terwijl wij specifiek hebben aangegeven dat wij een strakke afwerking zonder plooiën wensten. Daarnaast zijn de naden niet correct en gelijkmatig afgewerkt, waardoor de bank optisch scheef oogt en niet in verhouding staat. Dit wijkt aanzienlijk af van hetgeen ons is toegezegd en van hetgeen redelijkerwijs verwacht mag worden bij een nieuw product.

[...]

De bank vertoont overduidelijk zichtbare plooiën die met de hand kunnen worden vastgepakt, hetgeen duidt op een losse stoffering. Daarnaast lopen meerdere naden scheef, waardoor de bank ongelijk en onprofessioneel is afgewerkt. Dit resulteert in een rommelige en kwalitatief ondermaatse uitstraling.”

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

“Herstel niet mogelijk ook volgens de deskundige. Bank retour en geld terug.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Wij vinden het vervelend dat de klant ontevreden is over de bank. Volgens onze beoordeling – bevestigd door de eerste servicemonteur en tweede monteur – is de plooivorming een modelgebonden eigenschap en valt dit binnen de normale gebruikseigenschappen van dit type bank. Ook de afwerking is volgens de normen van de woonbranche beoordeeld en voldoet aan de CBW-richtlijnen.”

Deskundigenrapport

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

“De zitelementen zijn vast gestoffeerd zonder naden in de zittingen. Het betreft een moderne zithoek welke is gestoffeerd met een gladde stof. De bekleding is passend op maat van de elementen en niet te krap of te ruim gestoffeerd.

[...]

Het betreft hier een eigenschap van het meubel welke niet is te voorkomen. Zodra het meubel in gebruik wordt genomen zal er een lichte vorm van plooiën zichtbaar zijn. Deze plooivorming is normaal, valt binnen de normen welke aan het meubel mogen worden gesteld en deze doen geen afbreuk aan de te verwachten levensduur.”

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop.

2. De stellingen van de consument komen erop neer dat het geleverde bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 Burgerlijk Wetboek.
3. De deskundige is op 29 januari 2026 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. Zij zijn in de gelegenheid gesteld om op het deskundigenrapport te reageren, maar hebben van die gelegenheid geen gebruikgemaakt. 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 concludeert dat op basis van het deskundigenrapport niet kan worden vastgesteld dat het geleverde bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt. De consument heeft dit ook anderszins niet onderbouwd, terwijl dit wel op zijn weg had gelegen.
5. Dit betekent dat de klacht ongegrond wordt verklaard en dat de eis van de consument wordt afgewezen.
6. De kosten die de consument in het kader van deze procedure heeft gemaakt, blijven voor zijn rekening.
7. 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 2 maart 2026,