

Deskundige oordeelt dat plooivorming in de bank inherent is aan het materiaal en de uitvoering, klacht ongegrond 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: 27 februari 2025

Inhoud overeenkomst: koop en levering hoekbank (bestaande uit verschillende elementen), totaalprijs: € 3.459,--

De levering vond plaats op 3 juni 2025.

De klacht is op 22 september 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument, zoals weergegeven op het vragenformulier, houdt het volgende in:

'De klacht gaat over inzakkende kussens, rimpelvorming die na drie maanden al opvulling nodig heeft. Eerst de zitting van gedeelte met relaxfunctie (zie foto) ondanks opvulling. Tweede zitting in hoek zelfde inzakken van kussens en rimpelvorming (zie foto). Verder geeft stof al uitstraling van lang gebruik.

(...)

In eerste instantie via de [externe partij] afgesloten service, een opvulling van het eerste kussen van de stoel met relaxfunctie. Voor het volgende kussen moesten we zelf maar met deze service bellen. Dit hebben we nog niet gedaan.

(...)

We vinden niet dat een nieuwe bank na drie maanden al opgevuld moet worden door een service waar we zelf extra voor betaald hebben. We hebben gevraagd om de hoekbank om te ruilen voor een bank met betere kwaliteit, drukvaste vulling en minder rimpelende stof. En dat wij daar eventueel aan bij willen betalen. [De ondernemer] geeft aan dat men dat niet kan leveren.'

De consument eist:

'Als men geen hoekbank kan leveren met betere vaste vulling, dan willen wij de koop ontbinden en betaalde bedrag terug ontvangen. Wij hebben hun daarvoor in gebreke gesteld. Omdat men tijdens verkoop niet heeft verteld dat het relaxgedeelte een andere vulling heeft dan rest van de bank. Omdat men tijdens verkoop niet de opbouw van de zitkussens en drukklasse koud schuim heeft besproken, ondanks de wens voor een stevig zitcomfort. Na de ingebrekestelling komt men pas met meer informatie over opbouw zitting met [naam type] koudschuim et cetera. En heeft men het over modern gestoffeerd meubel, dat rimpelvorming normaal is. Het vertrouwen in advies en klacht afhandeling is ver te zoeken vandaar ontbinding verkoop.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier houdt het volgende in:

'De keuze voor de stof is zorgvuldig en weloverwogen tot stand gekomen, nadat de bekleding op een vergelijkbaar model is getoond en stofstalen ter beoordeling aan de klant zijn meegegeven. Tijdens het bezoek is geen verouderde uitstraling van de stof geconstateerd. De geleverde hoekbank betreft een modern gestoffeerd model met royale zitvlakken en een hoogwaardige opbouw bestaande uit pocketveren en [naam type] koudschuim. Door de toegepaste stofferingsstechniek is beperkte plooivorming inherent en derhalve niet te vermijden. Ter beoordeling van de situatie en eventuele correctie is, conform de keuze van de klant, [naam externe partij] ingeschakeld. De klant heeft recht op deze aanvullende service. Deze werkzaamheden vallen echter niet onder fabrieksgarantie, aangezien de zitkussens voldoen aan het overeengekomen model en de specificaties. De mate van plooivorming is identiek aan de showroommodellen. De zichtbare plooivorming treedt uitsluitend op direct na gebruik. Op de foto aangeleverd door klant zijn in het hoekdeel zijn duidelijk stevige vuistafdrukken aangebracht om dit effect te demonstreren.

Tijdens het bezoek is vastgesteld dat de zittingen zich reeds herstelden gedurende het gesprek. De klant heeft aangegeven spijt te hebben van de gekozen stof en wenst uitsluitend aan te sturen op terugname van de hoekbank. Wij benadrukken dat het geleverde product volledig voldoet aan de overeengekomen kwaliteit en specificaties. Wij staan achter de prijs-kwaliteitverhouding en hebben richting de klant duidelijk gemaakt dat er geen sprake is van een tekortkoming. Het product voldoet aan de overeenkomst en wij zien geen juridische grond voor ontbinding of terugname.

(...)

Bij klantbezoek uitleg gegeven dat plooivorming normaal is maar dat klant gebruik kan maken van zijn recht op de afgesloten [naam externe partij] garantie. Als service verlenend bedrijf hebben wij dit voor de klant aangemeld. Aangezien dat klant van mening was dat stof grauw oogt en vrij dicht bij de kleur van de vloer komt is een vloerkleed geadviseerd in een contrasterende kleur zodat de bank als het ware loskomt van de vloer. Voor een frisser beeld. Klant kan altijd nog gebruik maken van zijn recht op [naam externe partij] garantie. Aangezien het voor een deel ook accepteren van product-eigenschappen betreft hebben wij in een later stadium geen melding bij [naam externe partij] meer gedaan.

(...)

Wij zien geen verdere oplossingsrichting vanuit onze kant. Gezien de specifieke wensen en eisen die u heeft geuit, kunnen wij geen alternatief model adviseren dat hieraan voldoet. Het spijt ons dat klant zich benadeeld voelt door de stofkeuze en modelkeuze. Wij voelen echter niet de verantwoordelijkheid voor terugname en/of creditering van de hoekbank.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

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

'Als reactie op ondernemer, rimpels gemaakt met vuist is een schandelijk verwijt en onacceptabel. Geeft aan een alternatief te hebben aangeboden, pertinent niet waar, ondanks ons eigen verzoek om stevigere zitcomfort met bij betaling. Kleur van de stof is niet het probleem, wel de kwaliteit van de stof, in combinatie met zitcomfort. Het reparatie bedrijf heeft ook foto's gemaakt, zinvol om deze op te vragen. De reparatie, door middel van opvulling, heeft trouwens geen verbetering gegeven.'

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft op voornoemde reactie van de consument nog het volgende naar voren gebracht:

'De afdrukken op de foto zijn zichtbaar en mogen uiteraard benoemd worden. Het is jammer dat dit als een aanval wordt ervaren, want dat is niet onze intentie. Ons standpunt blijft dat de hoekbank voldoet aan de gestelde eisen. De genoemde eigenschappen zijn inherent aan het model en wijken niet af van het exemplaar in de showroom.'

De werkzaamheden van [naam externe partij] vallen niet onder de fabrieksgarantie. Het betreft een aanvullende dienst, uitgevoerd om tegemoet te komen aan specifieke wensen van de klant. Deze werkzaamheden zijn niet uitgevoerd als reparatie, maar als aanpassing.'

Deskundigenrapportage

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

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

De zitcombinatie had bij binnenkomst zichtbaar geringe plooivorming op het relaxdeel en in de hoek van de bank. De zitcombinatie ziet er keurig uit en vertoont geen slijtage of gebruikssporen. In bijzijn van de ondernemer en de consument heb ik de constructie en gebruikte materialen van de zitcombinatie uitgelegd. Het verwachtingspatroon van de consument was dat de zitcombinatie strak zou blijven, iets wat hun vorige bank na jaren gebruik wel had. Aan het eind van het bezoek was de plooivorming op het relaxdeel weggetrokken en in de hoek al bijna niet meer waarneembaar.'

De ernst van de klacht(en) wordt door de deskundige als 'gering' gekwalificeerd met als toelichting: *'Tijdens het bezoek trok de plooivorming grotendeels weg'.*

Herstel is volgens de deskundige niet mogelijk met als toelichting: *'Inherent aan gekozen materialen en uitvoering.'* Bij de vraag welke technische oplossing de beste oplossing zou zijn heeft de deskundige opgemerkt dat de zitcombinatie technisch gezien geen gebreken heeft.

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende geschreven:

'Rimpelvorming van de avond zit was bij uw aankomst duidelijk zichtbaar en is door glad strijken nu minder te zien op de genomen foto.'

De consument heeft bij zijn reactie een e-mail bijgevoegd aan de deskundige. Deze e-mail houdt het volgende in:

'Bedankt voor je bezoek en deskundige toelichting. We begrijpen nu dat rimpelvorming buiten garanties valt. Toch wil ik nog even kwijt dat opbouw hoekdeel anders is dan standaardbankdeel ook ons niet bekend was. In de afgelopen maanden is ons meer en meer duidelijk geworden dat bij de verkoop al deze zaken niet besproken zijn. Te weten: opbouw vering en schuimdrukklasse, andere opbouw relax gedeelte, andere opbouw hoekgedeelte, kwaliteit stof en invloed van moderne stoffering methodes. Mij lijkt het zinvol om bij verkoop van een bankstel in deze prijs klasse dat verkoper zulke zaken hoort aan te geven. We blijven nu ook van mening dat keuze stof ook veel invloed heeft op de hoeveelheid rimpelvorming. Ook dat zou een verkoper beter aan moeten geven. Wij blijven dus van mening dat verkopende partij tijdens het verkoopproces duidelijk in gebreke is gebleken. En zou graag zien dat de koop alsnog ongedaan wordt gemaakt.'

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft in reactie op voornoemd bericht van de consument nog het volgende ingebracht:

'Hierbij willen wij nogmaals bevestigen dat de geleverde hoekbank in basisopbouw en uitstraling niet noemenswaardig afwijkt van de getoonde modellen [naam model] in onze showroom. Wij blijven van mening dat wij in onze advisering en informatievoorziening niet tekort zijn geschoten. Op basis van de bevindingen zien wij dan ook geen enkele aanleiding om de koopovereenkomst te ontbinden of de bank retour te nemen.'

Overwegingen en beoordeling

1. De klacht houdt in dat er sprake is van (1) inzakkende kussens, (2) rimpelvorming en (3) dat de stof een uitstraling heeft van lang gebruik.

2. Wat betreft het eerste klachtonderdeel (inzakkende kussens) overweegt de bindend adviseur dat dit niet nader door de consument geconcretiseerd en onderbouwd is. Uit de deskundigenrapportage blijkt niet dat er sprake is van inzakkende kussens.

3. Wat betreft het tweede klachtonderdeel (rimpelvorming) overweegt de bindend adviseur het volgende. De ondernemer heeft naar voren gebracht dat er sprake is van beperkte ploovorming welke uitsluitend optreedt direct na gebruik en zich na enige tijd weer herstelt. Dit wordt naar oordeel van de bindend adviseur bevestigd door de deskundigenrapportage.

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage geschreven nu te begrijpen dat rimpelvorming buiten garanties valt maar dat hij (kort gezegd) beter door de ondernemer geïnformeerd had moeten worden omtrent de eigenschappen van de bank. De bindend adviseur is hieromtrent van oordeel dat uit de deskundigenrapportage niet volgt dat rimpelvorming (in zijn algemeenheid) buiten garanties valt, maar dat er in dit geval geen sprake is van rimpel/ploovorming die als klachtwaardig gekwalificeerd dient te worden. Ook indien aangenomen moet worden dat de ondernemer meer had kunnen zeggen over *'opbouw vering en schuimdrukklasse, andere opbouw relax gedeelte, andere opbouw hoekgedeelte, kwaliteit stof en invloed van moderne stoffering methodes'*, volgt daaruit niet dat de ondernemer tekort geschoten zou zijn, in die zin dat ontbinding gerechtvaardigd ware, omdat er dan nog steeds sprake was geweest van een bank die er volgens de deskundige keurig uitziet en geen slijtage of gebruikssporen vertoont. In wezen is dit ook niet meer betwist door de consument.

4. Wat betreft het derde klachtonderdeel (uitstraling van lang gebruik) heeft de consument in reactie op het standpunt van de ondernemer naar voren gebracht dat de kleur van de stof niet het probleem is, wel de kwaliteit van de stof in combinatie met het zitcomfort.

In reactie op het deskundigenrapport heeft de consument wat betreft de stof alleen nog (nader) gesteld dat hij van mening blijft dat de keuze van de stof ook veel invloed heeft op de hoeveelheid rimpelvorming.

De bindend adviseur is hieromtrent van oordeel dat de consument ook wat betreft de kwaliteit van de stof te weinig geconcretiseerd heeft wat er precies mis zou zijn met de stof, anders dan dat deze teveel zou rimpelen/plooien. De rimpel/plooivorming is in de vorige paragraaf reeds geadresseerd. De oorspronkelijke klacht met betrekking tot de stof, namelijk dat deze een uitstraling zou hebben van lang gebruik, is in het vervolg door de consument niet gehandhaafd. Dat er sprake zou zijn van een gebrek in deze volgt ook niet uit de deskundigenrapportage.

5. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is ongegrond;

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 februari 2026,