

Deskundige oordeelt dat plooivorming in de bank van de consument een producteigenschap is en ontstaat door gebruik, klacht wordt 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 28 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, voor zover hier van belang, de koop van de bank.

### **Standpunt consument**

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

*“De bank is geleverd op 20 maart 2025. Kort na de levering heb ik contact opgenomen omdat ik een klacht heb over de bank.*

*De klacht betreft bovenmatige plooivorming in zowel het zit- als ruggedeelte van de bank. De bank is verkocht als een model met een strakke uitstraling, overeenkomstig de informatie in de brochure, het verkoopgesprek en de bank van hetzelfde type die ik in de showroom heb bekeken. De geleverde bank voldoet daardoor niet aan hetgeen ik als consument daarvan redelijkerwijs mocht verwachten.”*

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

*“Door middel van ontbinding van de koopovereenkomst en terugbetaling van de aankoopsom.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

*“Gedurende het gebruik van uw zitmeubel zal de vulling circa 15% inklinken. Dit is overtollige lucht die uit de open celstructuur van de vulling verdwijnt. Na de inzitperiode is het beoogde comfort bereikt en stabiliseert de vulling.*

*Wanneer de vulling naar natuurlijk verloop afneemt, heeft de stof meer ruimte om zich te vormen. Deze ruimte is ook nodig. Wanneer een stof te strak gespannen zou zijn, kan deze scheuren op de naden. Stof bevat geen elastiek en zal daarom ook niet terugtrekken in zijn oorspronkelijke positie. Het gevolg is dat er wat plooivorming ontstaat. Dit is een producteigenschap en helaas is dit niet te voorkomen.*

*Op de orderbon van de klant is te zien dat de modelgebonden eigenschappen zijn besproken en daaronder de handtekening van de klant als akkoord.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“Hoekbank uitgebreid geïnspecteerd. Zowel in de zitting als in de rug is enige plooivorming zichtbaar. Van bovenmatige plooivorming is sprake wanneer de stof meer dan 3 centimeter over elkaar heen kan worden gelegd. Dat is hier beslist niet het geval.*

*Consument is van mening dat zowel in de showroom van de ondernemer als op de afbeeldingen in de folder(s) van [naam product] nergens een plooi te zien is. Plooivorming ontstaat door gebruik. Het koudschuim in de zittingen en ruggen wordt iets soepeler en de stof zal – zij het minimaal – iets oprekken, waardoor de plooiën ontstaan. Dit zijn normale productgebonden eigenschappen welke ontstaan door het gebruik. Technisch gezien is de bank perfect gestoffeerd en is er geen enkele reden deze af te keuren.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop.
2. Ingevolge artikel 7:17 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek beantwoordt een zaak niet aan de overeenkomst indien zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, 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 behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.
3. Een deskundigenrapport, opgesteld door een door de stichting aangestelde deskundige, vormt in beginsel een belangrijk uitgangspunt bij de beoordeling.
4. De consument heeft kritiek geuit op het deskundigenrapport. De bindend adviseur gaat daar echter niet in mee. Hierbij is het volgende van belang.
5. Het deskundigenrapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen. De deskundige is op 28 januari 2026 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Beide partijen zijn bij dat onderzoek aanwezig geweest en hebben hun input kunnen geven. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat het deskundigenrapport desondanks niet op zorgvuldige wijze tot stand is gekomen.
6. Voorts zijn de conclusies van het deskundigenrapport begrijpelijk en inzichtelijk. De deskundige heeft immers uitgelegd tot welke conclusie hij komt en wat daaraan ten grondslag ligt.
7. Nu het deskundigenrapport op zorgvuldige wijze tot stand is gekomen en de conclusies ervan begrijpelijk en inzichtelijk zijn, gaat de bindend adviseur in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport. Hierbij neemt de bindend adviseur ook nog in aanmerking dat partijen naar aanleiding van het deskundigenrapport geen andersluidende rapporten (contra-expertises) meer hebben ingebracht.
8. Uit het deskundigenrapport volgt naar het oordeel van de bindend adviseur dat de geleverde bank in algemene zin voldoet.
9. De consument voert aan dat hij in dit geval desondanks andere eigenschappen van de bank mocht verwachten. Hij stelt dat de bank is verkocht als een model met een strakke uitstraling en wijst op de informatie in de brochure, het verkoopgesprek en het showroommodel.
10. De bindend adviseur stelt vast dat de consument teksten en foto's uit een brochure en van een website heeft ingebracht. Deze teksten en foto's leiden echter niet tot de conclusie dat de consument andere verwachtingen mocht hebben met betrekking tot de bank. Dat geen sprake zou zijn van enige plooivorming of dat de bank anderszins andere eigenschappen zou hebben, valt uit die uitingen immers niet af te leiden.
11. Verder heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat hij op grond van het showroommodel of het verkoopgesprek andere verwachtingen mocht hebben.
12. Daar komt nog bij dat op de verkooporder is vermeld: *“Ongeacht de samenstelling van de stof zal er door de rekbaarheid van de stof te allen tijde plooivorming optreden. Plooivorming is een eigenschap van een zitmeubel en is niet iets om u zorgen over te maken.”* Deze uitdrukkelijke mededeling is van betekenis voor de verwachtingen die de consument over de eigenschappen van de bank mocht hebben, specifiek wat betreft de plooivorming.
13. De klacht is ongegrond.
14. De eis wordt afgewezen.

15. 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 ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 maart 2026,