

Kraken van relaxfauteuil blijkt geen product gebonden eigenschap, klacht gegrond verklaard en overeenkomst wordt ontbonden

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: 26 maart 2025.

Inhoud overeenkomst: koop en levering relaxfauteuil (hierna ook: de stoel) met [naam type service] en [naam type service], totaalprijs € 3.950,00.

De levering vond plaats op 10 juni 2025.

De klacht is op 23 juni 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

'De relaxfauteuil kraakt vanaf dag 1 van de levering. Dat gekraak vindt plaats bij het gaan zitten, voortdurend bij het maken van bewegingen zoals het gaan verzitten en bij het opstaan. Het is simpel irritant en past niet bij een dure luxe zitmeubel.

(...)

Monteur is op 3 juli gekomen en heeft een rubberen dop vervangen en waar mogelijk mechaniek gesmeerd. Bleek evenwel geen oplossing te zijn. Eind juli wederom gereclameerd bij [de ondernemer]. Begin september wederom bezoek gehad van monteur, maar die gaf alleen maar aan dat het gekraak bij dit type stoel hoort. Verder was er volgens hem geen oplossing mogelijk. Ik moet er maar aan wennen. Op mijn mededeling dat ik de koop wil ontbinden hebben ze afwijzend gereageerd.'

De consument eist:

'Ik heb [de ondernemer] aangegeven dat ik de koop wil ontbinden, omdat het gekraak volgens hen niet opgelost kan worden en gewoon bij dit type zitmeubel hoort. Dat laatste heeft mij verbaasd aangezien ik bij een aantal winkels flink wat relaxfauteuils heb uitgeprobeerd en dit euvel niet heb opgemerkt. Als [de ondernemer] mij bij de aankoop had laten weten dat bij dit type stoel gekraak hoort was ik NIET tot aanschaf overgegaan. Ik beroep mij op de non-conformiteit van het meubel.'

Standpunt ondernemer

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

'Commissie (bedoeld zal zijn 'consument', toevoeging bindend adviseur) is twee keer bezocht door de service dienst [externe servicedienst] voor een beoordeling / herstel nadat wij de reclamatie van commissie hadden besproken met de leverancier. Tijdens beide bezoeken is beoordeeld dat het om onterechte klachten gaat. De rapportage van beide bezoeken op 3 juli 2025 en 5 september 2025 voegen wij toe.

(...)

Wij kunnen ons niet vinden in het ontbinden van de koopovereenkomst daar wij en onze leverancier van mening zijn dat er geen sprake is van een terechte klacht maar product gebonden eigenschappen. Dat de consument dit als storend ervaart wil niet zeggen dat er sprake is van een terechte klacht en voor ons is er geen terechte reden om de koop te ontbinden.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

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

'Mijn standpunten heb ik duidelijk verwoord. Dat de ondernemer in zijn reactie het consumentenrecht negeert verbaast mij derhalve. Alleen maar stellen dat de klacht onterecht is en verder niet ingaan op mijn juridische insteek is kortzichtig of getuigd van tunnelvisie van het eigen gelijk. Ik laat de beslissing aan uw kant.

Mocht uw oordeel niet in mijn voordeel uitvallen dan ben ik geneigd niet verder te gaan met deze procedure en de rechter een oordeel te laten vellen over het al dan niet laten ontbinden van de koopovereenkomst of de koopovereenkomst te laten vernietigen.'

Met in een nader bericht nog het volgende:

'Ik ben het oneens met het standpunt van de ondernemer. Het piepen en het kraken hoort niet bij zo'n meubel (zoals ik eerder heb uitgelegd) en als dat wel zo zou zijn dan had de ondernemer mij dat voor de koop moeten melden. Dan had ik afgezien van aankoop van een relaxfauteuil. De ondernemer reageert niet op mijn juridische standpunten ten aanzien van conformiteit en dwaling. Dat vind ik vreemd.'

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft na daartoe in de gelegenheid gesteld te zijn niet meer gereageerd op de reactie van de consument.

Deskundigenrapportage

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

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

Bij bezoek aan de consument was een vertegenwoordiger van de ondernemer aanwezig en we hebben allemaal kunnen constateren dat bij het gaan zitten en het weer uit de stoel opstaan een geluid waarneembaar is en plaatsvindt op het moment van belasten van de stoel of juist het ontlasten van de stoel van gewicht. Het geluid komt voort doordat er ergens in de toch wel ingewikkelde constructie door allemaal extra's er twee delen zijn die hoe dan ook bij het be- en ontlasten van de stoel langs elkaar bewegen. Gezien het geluid is dit extreem weinig beweging en daardoor ook lastig op te sporen. Om zeker te zijn dat dit niet hoort heeft de deskundige met de consument en ondernemer afgesproken dat op een moment (ongeveer twee weken na bezoek aan consument) de deskundige een bezoek brengt aan de showroom van de ondernemer om daar de tentoongestelde stoelen te bekijken en vooral te luisteren of deze al dan niet geluid geven.

Bevindingen deskundige – showroomonderzoek

In het kader van het geschil tussen consument en ondernemer heeft de deskundige een bezoek gebracht aan de showroom waar de consument de betreffende stoel heeft aangeschaft. Doel van dit bezoek was om vast te stellen of het door de consument gemelde krakende geluid als een producteigenschap moet worden beschouwd, dan wel als een afwijking van hetgeen redelijkerwijs van de stoel mag worden verwacht.

De deskundige heeft het specifieke model van de consument uitvoerig geïnspecteerd en getest. Daarnaast zijn ook meerdere vergelijkbare modellen onderzocht, waaronder stoelen binnen dezelfde prijsklasse en stoelen binnen een lagere prijsklasse. Tevens zijn modellen met een elektrisch mechanisme getest, teneinde een zo volledig en representatief mogelijk vergelijk te kunnen maken. Alle onderzochte stoelen zijn zowel visueel beoordeeld als in gebruik getest, waarbij specifiek is gelet op het al dan niet optreden van een krakend geluid bij belasting en beweging. Bij geen van de in de showroom aanwezige modellen is een krakend geluid waargenomen, vergelijkbaar met het door de consument gemelde gebrek. Op basis van deze bevindingen concludeert de deskundige dat het krakende geluid geen normale of gebruikelijke producteigenschap is van dit model stoel. Evenmin is gebleken dat het optreden van een dergelijk geluid verband houdt met de prijsklasse of het type mechaniek. De constatering dat geen van de showroommodellen het betreffende geluid vertoont, ondersteunt het standpunt van de consument dat sprake is van een afwijking ten opzichte van hetgeen bij normaal gebruik en bij vergelijkbare modellen mag worden verwacht. Derhalve is aannemelijk dat de door de consument geleverde stoel niet dezelfde eigenschappen bezit als de in de showroom getoonde en geteste exemplaren.'

De ernst van de klacht wordt door de deskundige als 'opvallend' gekwalificeerd. Herstel is volgens de deskundige mogelijk waarbij hij het volgende heeft opgemerkt:

'Gelet op het feit dat geen van de in de showroom onderzochte stoelen een krakend of piepend geluid vertoonde, acht de deskundige het zeer aannemelijk dat de door de consument ontvangen stoel technisch in die staat kan worden gebracht dat het krakende geluid wordt verholpen. Het ontbreken van dit geluid bij vergelijkbare modellen ondersteunt de conclusie dat sprake is van een individueel gebrek en niet van een producteigenschap.

De deskundige is van oordeel dat herstel in redelijkheid mogelijk moet zijn. In eerste instantie kan de stoel worden beoordeeld door de externe partij waarbij separaat een service verzekering is afgesloten ([naam externe partij]). Deze organisatie kan onderzoeken of het kraken en/of piepen ter plaatse kan worden verholpen. Indien herstel via deze service niet mogelijk blijkt of onvoldoende resultaat oplevert, kan de stoel worden geretourneerd naar de fabrikant voor nadere beoordeling en reparatie. Daarmee kan worden bewerkstelligd dat de consument beschikt over een stoel die voldoet aan de verwachtingen die hij op grond van de koopovereenkomst redelijkerwijs mocht hebben. De deskundige acht het derhalve waarschijnlijk en aannemelijk dat het krakende geluid technisch kan worden verholpen.'

Bij de vraag welke technische oplossing de beste oplossing van de klachten is heeft de deskundige het volgende opgemerkt:

'Zoals omschreven, eerst [naam externe partij] inschakelen en als dit niet afdoende is retour fabriek.'

Bij de vraag welke kosten met deze oplossing gemoeid zijn heeft de deskundige nog onder meer het volgende geschreven:

'De deskundige is van oordeel dat herstel in redelijkheid mogelijk moet zijn. In eerste instantie kan de stoel worden beoordeeld door de externe service- en reparatiepartij. Deze partij kan onderzoeken of het kraken en/of piepen ter plaatse kan worden verholpen. Indien herstel via de interne serviceafdeling niet mogelijk blijkt of onvoldoende resultaat oplevert, kan de stoel worden geretourneerd naar de fabrikant voor nadere beoordeling en reparatie. Daarmee kan worden bewerkstelligd dat de consument beschikt over een stoel die voldoet aan de verwachtingen die hij op grond van de koopovereenkomst mijn inziens redelijkerwijs mocht hebben. De deskundige acht het derhalve waarschijnlijk en aannemelijk dat het krakende geluid technisch kan worden verholpen.

(...)

Totale geschatte kosten herstel

€ 535,-- excl. btw'

Reactie partijen op de deskundigenrapportage

Beide partijen hebben, na daartoe in de gelegenheid gesteld te zijn, geen reactie gegeven op de deskundigenrapportage.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur overweegt als volgt. De door de Stichting benoemde deskundige heeft het volgende geconcludeerd: *'De constatering dat geen van de showroommodellen het betreffende geluid vertoont, ondersteunt het standpunt van de consument dat sprake is van een afwijking ten opzichte van hetgeen bij normaal gebruik en bij vergelijkbare modellen mag worden verwacht. Derhalve is aannemelijk dat de door de consument geleverde stoel niet dezelfde eigenschappen bezit als de in de showroom getoonde en geteste exemplaren.'* De bindend adviseur is van oordeel dat het standpunt van de deskundige gevolgd moet worden, aangezien dit goed gemotiveerd is en zijn bevindingen navolgbaar zijn. De ondernemer heeft niet gereageerd op de deskundigenrapportage en de bindend adviseur ziet voorts ook ambtshalve geen reden om van de bevindingen van de deskundige af te wijken.

2. Daarmee komt vast te staan dat de stoel niet voldoet aan hetgeen de consument van de stoel mocht verwachten en dat er sprake is van non-conformiteit in de zin van artikel 15 van de CBW-erkend algemene voorwaarden. Op grond van lid 1 van dat artikel heeft de consument in een dergelijk geval recht op reparatie, respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering. Daaruit volgt dat, indien reparatie (herstel) mogelijk is, dit in de eerste plaats aangewezen is. Herstel is volgens de deskundige in beginsel mogelijk. De consument heeft evenwel ontbinding gevorderd. De bindend adviseur volgt de consument in zijn wens tot ontbinding. Dit omdat er al twee maal een poging tot herstel is uitgevoerd door/in opdracht van de ondernemer. Van de consument hoeft niet gevergd te worden dat hij opnieuw (een poging tot) herstel door de ondernemer afwacht.

Het recht op ontbinding in een geval als dit volgt wat dat betreft uit artikel 7:22 lid 5 sub b van het Burgerlijk Wetboek, waar bepaald is dat de koper bevoegd is de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden als de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, ondanks de poging daartoe van de verkoper.

3. 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 het aankoopbedrag (inclusief de desbetreffende servicekosten) aan de consument dienen terug te betalen. Indien de ondernemer de stoel terug wil hebben dan zal hij dat binnen twee weken na deze uitspraak, onder kennisgeving aan de Stichting, aan de consument te kennen moeten geven – bij gebreke waarvan de stoel ter vrije beschikking staat aan de consument. De ondernemer zal tevens, indien hij de stoel terug wenst, met de consument een afspraak moeten maken om de stoel binnen zes weken bij de consument op te halen (op kosten van de ondernemer). De ondernemer zal tenslotte aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld dienen te vergoeden en daarnaast de eigen behandelingskosten aan de Stichting dienen te betalen.

Beslissing

De klacht is gegrond:

- de overeenkomst is ontbonden;
- de ondernemer dient het aankoopbedrag van € 3.950,00 terug te betalen aan de consument (ook indien de ondernemer het gekochte niet terug wil hebben);
- indien de ondernemer teruggave van de stoel wenst dient hij dit binnen twee weken na datum bindend advies, met gelijktijdige melding aan de Stichting, aan de consument te kennen te geven (bij gebreke waarvan de stoel ter vrije beschikking van de consument staat). De ondernemer zal de stoel in dat geval (op kosten van de ondernemer) binnen zes weken moeten (laten) afhalen bij de consument;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 260,-;
- 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 vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 maart 2026,