

Consument had van producteigenschappen bank op de hoogte kunnen zijn, 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 18 februari 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 om hun standpunten naar voren te brengen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van een bankstel.

### **Standpunt consument**

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

*“Zitvlak lounge gedeelte bank. Er zitten verzakkingen in waardoor het zitvlak niet meer comfortabel is. Ze zijn drie keer geweest, eerste keer was verkeerd, tweede keer zijn de kussens bijgevuld en de derde keer zijn alle drie zitkussens vernieuwd (ergens eind april 2025). Men zei dat als alles was vervangen, het probleem zou zijn opgelost. Maar helaas is weer het zelfde probleem opnieuw ontstaan in het huidige zitvlak, ondanks alle instructies die ik heb gekregen voor onderhoud van het zitvlak.”*

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

*“Geld terug of vervanging van bank.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

*“Ons standpunt is dat de door de consument gemelde klachten geen gevolg zijn van een gebrek aan de bank, maar voortkomen uit de normale producteigenschappen van het gekozen model [naam model]. De bank heeft losse zitkussens met een vulling van koudschuim en een topdek van [naam merk]. Deze vulling kan zich tijdens gebruik verplaatsen en moet, zoals ook door de reeds ingeschakelde expert van [naam externe partij] is bevestigd, regelmatig worden opgeschud. Dit is inherent aan dit type constructie en vormt geen non-conformiteit.*

*Ten tijde van de aankoop stond bovendien op onze website duidelijk vermeld dat de losse kussens van model [naam model] een koudschuim kern hebben met een mix van siliconen en schuimstaafjes, dat deze vulling zich tijdens gebruik over de verschillende kamers kan verplaatsen en dat het opkloppen van de kussens noodzakelijk is om het comfort te behouden. Ook stond vermeld dat de vulling en vering in de beginfase circa 10% in stramtheid teruglopen en daarna op ongeveer 85% van de nieuwwaarde stabiliseren.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“De zitcombinatie is door omstandigheden nog weinig gebruikt en ziet er optisch keurig netjes uit. Deze zitcombinatie is online aangeschaft. Op de site van [ondernemer] staat bij de bank [naam model] bij materiaal vermeld “dat bank [naam model] zich onderscheidt door losse kussens. Tijdens het gebruik kan deze vulling zich over de verschillende kamers van het kussen verspreiden. Door de kussens op te schudden blijft het comfort behouden”. De consument ontving pas naderhand instructie over het opkloppen kussens. Dat lukt de consument echter nauwelijks bij de kussenvulling van het loungedeel met rits en klittenband, omslachtig, groot en zwaar met een afmeting van 135 x 105 centimeter. De topdek van [naam merk] verschuift door gebruik en is door de forse afmeting ook moeilijk weer in juiste vorm terug te krijgen. Wanneer de consument dit vooraf had geweten zouden ze een andere keuze hebben gemaakt.*

[...]

*Voor de consument is het een hele opgave om steeds het grote kussen op te moeten schudden.*

[...]

*Producteigenschap, inherent aan opbouw loungedeel.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop.
2. De deskundige is op 17 februari 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. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
3. De bindend adviseur kan op basis van het deskundigenrapport – en ook op basis van de overige in het dossier aanwezige stukken – niet concluderen dat het geleverde bankstel niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Uit het deskundigenrapport volgt dat het om een producteigenschap gaat. De consument heeft het bankstel online besteld, maar had van de producteigenschappen op de hoogte kunnen zijn als hij vooraf de website van de ondernemer had geraadpleegd. De ondernemer heeft namelijk een printscreen van de website overgelegd, waarop onder meer te lezen is:

*“[Naam model] onderscheidt zich door de losse kussens. Deze zijn gevuld met een koudschuimkern, die is voorzien van een mix van siliconen en schuimstaafjes. Tijdens het gebruik kan deze vulling zich over de verschillende kamers van het kussen verspreiden. Door de kussens op te schudden blijft het comfort behouden.”*

De consument heeft niet gemotiveerd betwist dat deze informatie ook destijds al op de website te raadplegen was. De bindend adviseur neemt dit daarom als vaststaand aan.

4. Voor zover de consument tevens heeft beoogd een beroep te doen op dwaling, als bedoeld in artikel 6:228 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, kan dit evenmin slagen. Gelet op wat hiervoor onder randnummer 3 is overwogen behoort een eventuele dwaling immers op grond van artikel 6:228 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek voor rekening van de consument te blijven.
5. De klacht is ongegrond. De eis van de consument wordt afgewezen.
6. 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 consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 maart 2026,