

Meerdere klachten aan banken gedeeltelijk gegrond verklaard, ondernemer dient bedieningsmotor te vervangen

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 door de stichting ingeschakelde deskundige heeft op 28 januari 2026 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De bevindingen zijn neergelegd in een schriftelijk rapport van diezelfde datum (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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

De overeenkomst van 11 augustus 2023 betreft - samengevat - de koop en levering van onder meer een tweeziets en een driezietsbankstel (hierna: de bankstellen) tegen een door de consument te betalen totaalbedrag van € 10.160,25. Dit totaalbedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan. De levering van de bankstellen vond plaats op of omstreeks 23 november 2023. De consument heeft zijn klachten medio februari 2025 (en nadien) voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

De consument, althans zijn gemachtigde, heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

“De klacht ziet op het bankstel:

- de bedieningsmotor van het rechter relaxdeel van de driezietsbank komt niet in de eindstand en slaat dus niet af;*
- de zittingen van de driezietsbank kraken;*
- de rugleuningen van de driezietsbank kraken en ploppen;*
- rechterzitting van de driezietsbank is doorgezakt (na geluid waarbij het leek alsof een veer was gesprongen);*
- zittingen van de tweeziets bank hebben plooivorming nadat de bank retour is van de fabriek.”*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Ontbinding van de overeenkomst voor zover deze op het bankstel en bijbehorende artikelen: post 4, 5 en 8 van de orderbevestiging.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Combinatie van product gerelateerde eigenschappen en gebruikersinvloeden.”

Deskundigenrapportage

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

“(…)

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

Ad. 1: - de bedieningsmotor rechter relaxdeel van de driezietsbank komt niet in de eindstand en slaat dus niet af;

Wanneer het relaxgedeelte wordt teruggezet naar ruststand en je vervolgens het knopje van de bediening ingedrukt houdt blijft de motor doorlopen en zijn tikken hoorbaar. Wanneer het knopje wordt losgelaten stopt de motor direct. Bij het linkerdeel kan je het knopje wel ingedrukt houden en blijft de motor niet doorlopen. Op zich functioneren beide delen goed en is er in principe niets kapot, maar het is wel vreemd. De ondernemer heeft ter plaatse toegezegd motor te willen vervangen.

Ad. 2: de zittingen van de driezietsbank kraken;
Ik heb geen kraken kunnen vaststellen.

Ad. 3: de rugleuningen van de driezietsbank kraken en ploppen;
Ik heb geen kraken en ploppen kunnen vaststellen.

*Ad. 4: rechterzitting van de driezitsbank is doorgezakt (na geluid waarbij het leek alsof een veer was gesprongen);
Van het doorzakken en/of een gesprongen veer is geen sprake.*

Ad. 5: zittingen van de tweezits bank hebben plooivorming nadat de bank retour is van de fabriek; Minimale plooivorming is zichtbaar, dit is echter een normale productgebonden eigenschap. De consument vindt het vreemd dat er al plooiën zichtbaar waren na reparatie. De plooiën zijn echter minimaal en er is geen enkele reden om dit te corrigeren.

Ter plaatse heeft consument uitvoerig toelichting gegeven over gehele gang van zaken. Naast de aangegeven klachten werd ter plaatse nog de volgende punten aangegeven:

A: Verschil in zittingen tweezitsbank;

B: Armen driezitsbank zit beweging;

C: Motor driezitsbank voorstaand rechts blijft klikken;

D: Zittingen driezitsbank te zacht.

Ad. A: Consument geeft aan dat de voorstaand rechter zitting van de tweezitsbank in de rechterhoek zachter is en daar ietwat scheef wegzakt. Bij het zitten op de bank was dit vrijwel niet voelbaar, in ieder geval dermate minimaal dat dit verwaarloosbaar is.

Ad. B: Ter plaatse zijn beide armen gecontroleerd. Ietwat beweging kon worden geconstateerd. Ter plaatse heeft de vertegenwoordiger van de ondernemer – met behulp van door consument beschikbaar gesteld gereedschap – de bouten aan de binnenzijde van de armen wat strakker aangezet. Enige beweging in de armen blijft. De driezitsbank bestaat uit twee elementen met relaxmechanisme en zijn constructief anders gemaakt dan de tweezitsbank welke geen relaxmechanisme geeft. De constructie is derhalve verschillend van beide banken. Er is geen beweging in de armen bij normaal gebruik. Derhalve is er geen reden om constructie armen van de driezitsbank af te keuren of aan te passen.

Ad. C: Zie punt 1.

Ad. D: De zittingen van de tweezitsbank voelen iets steviger aan dan die van de driezitsbank, echter ook hier is er een minimaal verschil. Technisch gezien is het niet mogelijk dit te corrigeren.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

(...) anders, namelijk: consument is van mening onjuist geadviseerd te zijn bij aankoop. De banken zijn echter in uitstekende staat en op het niet afslaan van de motor na (wanneer je het knopje blijft indrukken) is er geen enkele reden de banken technisch af te keuren dan wel te laten aanpassen op de wensen van consument.

(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? ja (...)

Zo ja, op welke manier? Vervangen van 1 motor, zie punt 1.

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Vervangen motor, overige op- en aanmerkingen consument zijn normale product- en gebruiksgebonden eigenschappen.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 500,00 nieuwe motor + ± € 200,00 arbeidsloon.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument heeft onder meer de bankstellen gekocht bij de ondernemer. De consument stelt dat de bankstellen op de door hem genoemde punten niet voldoen aan wat hij op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. In het inleidend (vragen)formulier is kenbaar gemaakt dat hij een beroep doet op ontbinding van de koopovereenkomst voor zover deze ziet op de bankstellen (en bijbehorende artikelen).

Non-conformiteit?

2. Allereerst dient de vraag te worden beantwoord of de bankstellen voldoen aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. In artikel 7:17 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is bepaald dat de door verkoper aan de koper verkochte zaken aan de koopovereenkomst moeten beantwoorden. Een zaak beantwoordt 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 hoefde te betwijfelen (artikel 7:17 lid 2 BW).

3. De deskundige is op 28 januari 2026 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn voldoende begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (zie artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport daarom tot uitgangspunt bij de (verdere) beoordeling. Dit geldt temeer, omdat zowel de consument als de ondernemer de bevindingen van de deskundige niet gemotiveerd hebben weersproken.

De klachten van de consument

4. De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier een vijftal klachten gemeld. Deze zullen hierna afzonderlijk worden besproken aan de hand van de inhoud van het deskundigenrapport:

i) de bedieningsmotor

5. De consument stelt zich op het standpunt dat de bedieningsmotor van de driezitsbank (rechter relaxdeel) niet in de eindstand komt en daarom niet afslaat. De deskundige heeft geconstateerd dat wanneer het relaxdeel wordt teruggezet naar de ruststand en vervolgens het knopje van de bediening wordt ingehouden, de motor blijft doorlopen en tikken hoorbaar zijn. Wanneer het knopje wordt losgelaten, stopt de motor direct. Bij het linker relaxdeel kan het knopje wel ingedrukt gehouden worden en blijft de motor niet doorlopen. De deskundige oordeelt dat de beide delen op zich goed functioneren, dat er in principe niets kapot is, dat het wel vreemd is en dat de ondernemer ter plaatse heeft toegezegd de motor te willen vervangen. Naar het oordeel van de bindend adviseur volgt uit het deskundigenrapport dat op dit punt sprake is van een gebrek. De consument mag van een deugdelijk functionerende bedieningsmotor verwachten dat deze niet blijft doorlopen en dat geen tikken hoorbaar zijn. Dat de deskundige daar kennelijk geen duidelijke oorzaak aan heeft kunnen verbinden, doet daar niets aan af. Los daarvan heeft de ondernemer kenbaar gemaakt tot vervanging van de bedieningsmotor te willen overgaan.

ii) kraken van de zittingen van de driezitsbank

6. De deskundige geeft aan dat hij geen kraken heeft kunnen vaststellen. Van een gebrek is dan ook geen sprake.

iii) kraken en ploppen van de rugleuningen van de driezitsbank

7. Ook op dit punt geeft de deskundige aan dat hij geen kraken en/of ploppen heeft kunnen vaststellen, zodat van een gebrek geen sprake is.

iv) doorzakken van de rechterzitting van de driezitsbank

8. De consument voert aan dat de rechterzitting van de driezitsbank is doorgezakt, waarbij het leek alsof een veer was gesprongen. De deskundige heeft echter vastgesteld dat van doorzakken en/of een gesprongen veer geen sprake is, zodat niet tot de conclusie kan worden gekomen dat sprake is van een gebrek.

v) plooivorming

9. De consument voert aan dat de zittingen van de tweezitsbank plooivorming hebben, wat is ontstaan nadat het bankstel retour is gekomen van de fabriek.

De deskundige heeft geoordeeld dat minimale plooivorming zichtbaar is, dit een normale product gebonden eigenschap is en er geen enkele reden is om dit te corrigeren. Nu de mate van plooivorming valt binnen de grenzen van het toelaatbare, is op dit punt evenmin sprake van een gebrek.

Ontbinding van de koopovereenkomst?

10. Uit het voorgaande volgt dat alleen sprake is van een gebrek ten aanzien van de bedieningsmotor van de driezitsbank. Artikel 7:22 lid 1 BW bepaalt dat, indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper bij een consumentenkoop de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Gezien de aard van deze klacht in relatie tot het totale product en het feit dat dit gebrek relatief eenvoudig verholpen kan worden (door het vervangen van de bedieningsmotor), acht de bindend adviseur algehele ontbinding van de overeenkomst niet gerechtvaardigd.

11. De ondernemer is wel gehouden - zoals zij ook heeft aangeboden - om over te gaan tot vervanging van de bedieningsmotor van de driezitsbank.

Overige klachten

12. Bij gelegenheid van het onderzoek door de deskundige heeft de consument, zo blijkt uit de inhoud van het deskundigenrapport, diverse overige klachten ten aanzien van de bankstellen gemeld. Nog afgezien van het feit dat de deskundige heeft geoordeeld dat van een gebrek op die punten geen sprake is, merkt de bindend adviseur op dat de omvang van het geschil wordt bepaald door wat de consument in fase 1 heeft aangegeven in het geschilformulier en dat daarna geen klachten of eisen meer kunnen worden toegevoegd aan het geschil. De betreffende klachten behoeven dan ook geen (nadere) bespreking.

Conclusie

13. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gedeeltelijk gegrond is.

14. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer een deel van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, te weten tot een bedrag van € 75,00.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond;
- De ondernemer draagt zorg voor vervanging van de bedieningsmotor van de driezitsbank. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk;
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 75,00 aan de consument wegens gedeeltelijke compensatie van het klachtgeld;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 maart 2026,