

Vlekken op bank door kledingafgifte wordt veroorzaakt door normaal gebruik en ondernemer heeft hiervoor niet gewaarschuwd, klacht gegrond 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: 18 juni 2025

Inhoud overeenkomst (voor zover van belang): aankoop bankstel [naam model] (hierna mede: de bank. Totaalprijs € 5.028,00 minus € 542,35 korting = € 4.485,65 inclusief BTW, met [naam product] ('Per zitplaats in stof, vlekken-service, totaalprijs € 375,00 inclusief BTW). Totaalprijs inclusief BTW = [€ 4.485,65 plus € 375,00] = € 4.860,65.

De levering vond plaats op 22 september 2025.

De klacht is op 17/21 november 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

'De klacht ziet op de geleverde bank. Binnen zes weken na levering zijn ernstige verkleuringen ontstaan door normaal zitgebruik. Dit wijst op een gebrek in de stoffering en daarmee op non-conformiteit. De bank voldoet niet aan de verwachtingen die op grond van de overeenkomst en de aard van het product redelijkerwijs mochten worden gesteld.'

De consument eist:

'Primair wens ik ontbinding van de overeenkomst. Subsidiair verzoek ik een substantiële terugbetaling. Herstel of vervanging is niet wenselijk, omdat opnieuw levering van een witte bank met dezelfde stoffering geen duurzame oplossing biedt en het risico op herhaling van de ernstige verkleuringen aanwezig blijft. De verkoper weigert structureel inhoudelijk in overleg te treden over de ontstane ernstige verkleuringen, waardoor een minnelijke oplossing niet tot stand is gekomen.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier houdt het volgende in. Bij de vraag of er specifieke zaken zijn die relevant zijn voor het standpunt van de ondernemer heeft de ondernemer 'ja' ingevuld en het volgende geschreven:

'Informatievoorziening [naam externe partij]. Wat wel en niet binnen de vlekken-service valt.'

Voorts heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

'Onterechte klacht. Dit zijn geen verkleuringen in de bank maar vlekken welke zijn ontstaan door invloeden van buitenaf: kledingafgifte door spijkerbroek.

(...)

Niet akkoord met ontbinding van de overeenkomst. We blijven bij het ingenomen standpunt en verwijzen naar informatievoorziening over [naam externe partij]. Zie meegestuurde bijlage'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De consument heeft gereageerd op het standpunt van de ondernemer waarbij hij kort gezegd zijn stellingen gehandhaafd heeft. Op de stellingen van de consument zal bij de beoordeling waar nodig nader worden ingegaan.

Deskundigenrapportage

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

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

Het betreft een moderne zithoek welke gestoffeerd is in een ivoor kleurige weefstof en is gesitueerd in de woonkamer bij de consument. Vaktechnisch is de zitcombinatie in orde en voldoet aan de eisen welke aan een zitmeubel mag worden gesteld. De vermeende klacht is ontstaan door invloeden van buitenaf zoals afgifte van kleding zoals een jeans et cetera. Op de foto is duidelijk te zien welke plaatsen het meest worden bezeten. Op deze plekken is er een duidelijke blauwe gloed (zie foto 2) op deze plaatsen aan de oppervlakte van de stof te zien. Dit wijst er op dat de oorzaak van buitenaf komt. Hierdoor is er mijn inziens geen sprake van een gebrek zoals de consument aangeeft. Op alle andere delen van het zitmeubel is deze grauwsliuer namelijk niet aanwezig en is de bekleding zoals deze behoort te zijn in gebruik. De consument heeft het zitmeubel tegen betaling laten impregneren via het stof serviceplan. Dit serviceplan dekt schade ontstaan door bijvoorbeeld het knoeien en/of morsen van drankjes, koffie, etenswaar et cetera. Volgens het plan is afgifte van kleding zoals jeans uitgesloten van herstel cq vervanging.’

De ernst van de klacht is volgens de deskundige ‘opvallend’ en herstel is volgens hem niet mogelijk om dat ‘De afgifte van jeans indigoblauwe verfstof (...) niet te verwijderen [is]’. De beste technische oplossing zou zijn ‘Herstofferen van het zitmeubel of het vervangen van de betreffende hoezen.’ En ‘de kosten van totaal herstofferen zijn ca 80% van de aanschafprijs’.

Als nadere toelichting heeft de deskundige nog het volgende vermeld: ‘Consument geeft aan dat invloeden van buitenaf begrijpelijk zijn, maar niet binnen zo’n korte tijd. Vanaf het moment dat het zitmeubel in gebruik wordt genomen is het mogelijk dat bepaalde kleding afgeeft op een zitmeubel.’

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de feiten

1. Artikel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: art. 7:17 BW) luidt voor zover van belang als volgt;

‘1 De afgeleverde zaak moet aan de overeenkomst beantwoorden.

2 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 behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien.’

2. Artikel 15 CBW-erkend algemene voorwaarden (hierna: de algemene voorwaarden) luidt voor zover van belang als volgt:

‘1. Het geleverde product moet die eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt ook bij bijzonder gebruik als dat door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.

2. De ondernemer geeft 2 jaar volledige garantie op de geleverde producten, boven op de wettelijke verplichtingen van lid 1. Partijen kunnen schriftelijk ook een langere garantieperiode afspreken. De 2-jarige garantie geldt niet voor gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door afnemer. Bij consumentenkoop maakt de ondernemer dat aannemelijk.’

3. In de desbetreffende verkooporder van 18 juni 2025 staat onder meer het volgende:

‘Op deze overeenkomst zijn de CBW-erkend woonvoorwaarden van toepassing.

Door ondertekening verklaart klant een exemplaar van deze voorwaarden te hebben ontvangen, alsmede een exemplaar van de Samenvatting Informatiegids.

(...)

Plooiën, pillen & verkleuring

Eigenschappen van meubelstoffen zijn sterk afhankelijk van de samenstelling van de gebruikte garens. Ongeacht de samenstelling van de stof zal er door de rekbaarheid van de stof te allen tijde ploovorming optreden. Ploovorming is een eigenschap van een zitmeubel en is niet iets om u zorgen over te maken. Ploovorming is daarom uitgesloten van garantie.

Door bewegingen op de stof gaan losse vezeltjes vervilten of klitten. Dit noemen we pilling. U kunt dit verhelpen met een pluizenkam of textieltondeuse. Het zijn uitsluitend de overbodige, uitstekende vezeltjes die pillen. Belangrijk is dat, alle bekleding onder invloed van daglicht en zoninval na verloop van tijd zal verkleuren. De mate van verkleuren is afhankelijk van de samenstelling van de stof.'

4. Het document waar de ondernemer als bijlage bij het reactieformulier naar verwezen heeft, betreft een brief aan de consument van 27 september 2025 met als opschrift '[naam product]'. In deze brief staat onder meer het volgende:

*'Levering 22 september 2025, product [naam product], Bekleding Stof, Aantal 5
(...)*

7 jaar service op stof
Vlekbescherming
- Meubel is professioneel geïmpregneerd

[Naam product] vlekken service, vlekken die veroorzaakt zijn door:

Dranken, zoals:

(...)

Voedingsmiddelen, zoals:

(...)

Alle af- en uitscheiding van mens en huisdier, zoals:

(...)

Voor andere vlekken in uw meubel, kunt u nog steeds onze hulp inschakelen. Hier vragen wij dan wel een vergoeding voor. Neem in dit geval contact op met onze specialisten.

Uitgesloten van deze service:

Productspecifieke eigenschappen, kledingafgifte, normale vervuiling en oneigenlijk gebruik van het meubel. Het certificaat is persoonlijk en niet overdraagbaar.'

De verdere beoordeling

5. De bindend adviseur oordeelt voorts als volgt. Uit de toepasselijke regelgeving zoals hierboven aangehaald volgt dat sprake is van non-conformiteit als een zaak niet die eigenschappen bezit die voor normaal gebruik nodig zijn en waarvan de koper de aanwezigheid niet behoeft te betwijfelen. Het plaatsnemen op een zitmeubel met kleding zoals jeans, betreft naar oordeel van de bindend adviseur normaal gebruik van dat zitmeubel. Zonder bijzondere waarschuwing voor het gebruik van de bank terwijl men bepaalde kleding draagt, behoefde de consument niet te verwachten dat er vlekken zouden ontstaan zoals omschreven door de deskundige. Dat er voor het dragen van bijzondere kleding (zoals jeans) gewaarschuwd is, is gesteld noch gebleken. Uit de koopovereenkomst blijkt dat in ieder geval niet – daarin wordt alleen gewaarschuwd door verkleuring door daglicht en zoninval. De ondernemer heeft (alleen maar) een beroep gedaan op de vlekken service van [naam externe partij] waar blijkens de tekst 'kledingafgifte' van uitgesloten is. Los van de vraag wat er precies onder de term 'kledingafgifte' verstaan moet worden miskent de ondernemer daarmee dat dit ziet op de specifieke voorwaarden van deze vlekken service (die aangeschaft is naast de eigenlijke koop van de bank), en niet op de aankoop van de bank zelf. Daar komt bij dat deze [naam externe partij] voorwaarden kennelijk pas op 29 september 2025 – dus na levering van de bank aan de consument – toegezonden zijn.

6. Uit het voorgaande volgt dat de consument terecht gesteld heeft dat er sprake is van non-conformiteit. De klacht is ruim binnen de garantietermijn van 2 jaar naar voren gebracht en er is niet gesteld door de ondernemer dat er sprake is geweest van niet met de bestemming corresponderend gebruik door de consument (artikel 15 lid 2 van de algemene voorwaarden). Het is vervolgens de vraag welke gevolgen dit moet hebben. De consument heeft primair ontbinding gevorderd en daarbij onder meer gesteld dat de ondernemer geweigerd heeft inhoudelijk in overleg te treden over de ontstane verkleuringen, waardoor een minnelijke oplossing niet tot stand is gekomen. Een en ander is niet weersproken, zodat de vordering tot ontbinding dient te worden toegewezen.

7. 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 overeenkomst zal ontbonden worden voor zover het de bank betreft. Het bedrag van € 4.860,65 zal aan de consument moeten worden terugbetaald.

Indien de ondernemer de bank 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 bank ter vrije beschikking staat aan de consument. De ondernemer zal tevens, indien hij de bank terug wenst, met de consument een afspraak moeten maken om de bank 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 voor zover het de bank aangaat;
- de ondernemer dient het aankoopbedrag van € 4.860,65 terug te betalen aan de consument (ook indien de ondernemer het gekochte niet terug wil hebben);
- indien de ondernemer teruggave van de bank 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 bank ter vrije beschikking van de consument staat). De ondernemer zal de bank 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 2 april 2026,