

Zichtbare strepen in chenille stof van de bank wordt waarschijnlijk veroorzaakt door het binnenwerk van de bank, klacht wordt 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. Deze rapporteerde op 16 februari 2026. 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 consument heeft van de ondernemer een meubel in de vorm van een zitbank gekocht (waaronder een relaxdeel in de vorm van een bewegend eenpersoons zitdeel), tegen een prijs van € 4.500,00. De bank is geleverd op 15 augustus 2024.

De klacht van de consument is ontstaan op 1 december 2024 en bij de ondernemer gemeld op 6 december 2024.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Het relaxdeel van de bank laat banen zien in de stof die er niet uit gaan. Onderzoek is verricht naar de oorzaak via [naam externe partij] en na drie bezoeken was er eindelijk een nieuwe hoes gemonteerd voor het zitdeel. Het eerste herstel was klaar rond 25 april 2025. Daarna ontstond rond 13 augustus 2025 de klacht wederom. Er is geen tweede aanbod gekomen want de ondernemer heeft in september 2025 [naam externe partij] ingeschakeld met het verzoek tot een onafhankelijk onderzoek. Dit "onafhankelijke" onderzoek heeft zoals de consument later te horen kreeg van de ondernemer twee versies van een rapport opgeleverd. Eén rapport aan ons, zeer summier en zonder foto's, één aan de ondernemer met foto's en totaal andere info dan aan ons, zo erkent de medewerkster van de ondernemer. De ondernemer wil na sommatie van de rechtsbijstandsverzekeraar van de consument geen verdere actie ondernemen.

De consument eist een deugdelijke bank, en indien dat niet mogelijk is, ontbinding van de koopovereenkomst.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Na uitvoerig onderzoek en contact met de fabrikant komen wij tot de conclusie dat de klacht die de consument meldt ontstaat door invloeden van buitenaf. Er is aangeboden om de gemelde klacht te onderzoeken door een extern bedrijf en indien er sprake was van een terechte klacht deze ter plekke te laten oplossen. Op basis van een later, onafhankelijk bezoek door de firma [naam externe partij], blijkt dat er ter plekke geen probleem vast te stellen valt. Wanneer er geen probleem vast te stellen valt, is er naar onze mening geen probleem welke opgelost dient te worden. Nogmaals wil de ondernemer benadrukken dat na gedegen onderzoek er geen probleem is vastgesteld. Wanneer er geen probleem is, valt er niks op te lossen.

Bij het lezen van de rapportage van de deskundige vindt de ondernemer een verslaglegging vol aannames. Tevens mist de ondernemer een duidelijke conclusie in de rapportage. Voor het standpunt dat het uitgesloten is dat de schade komt door invloed van buitenaf, worden geen argumenten aangedragen waarom dit uitgesloten wordt. De oorzaak zit mogelijk in verlijming, maar de ondernemer kan nergens lezen of dit gecontroleerd is door het open maken van het element. Er wordt een exorbitant (€ 6500,-) hoge kostenpost vermeld. Geen idee op basis waarvan deze kosten samengesteld worden. De ondernemer mist een specificatie van hoe deze kosten tot stand zijn gekomen.

Deskundigenrapportage

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

Op het verstelbare zitgedeelte van de hoekbank zitten twee strepen/banen in de stof die er niet uit gaan. Een aantal maanden na de initiële levering is de klacht gemeld dat er in de stof op het zitgedeelte van het verstelbare deel strepen zichtbaar waren die niet weg te strijken zijn. De consument is door de ondernemer gewezen op de bij de aankoop afgesloten [naam externe partij] garantie, waar de klacht gemeld kon worden.

Hierop heeft de firma [naam externe partij] na drie bezoeken een nieuwe hoes gemonteerd op het betreffende zitgedeelte naar tevredenheid van de consument. Echter na circa vier maanden deed dezelfde klacht zich opnieuw voor en is er weer melding van gemaakt. Hierop heeft de ondernemer de firma [naam externe partij] ingeschakeld die geconstateerd heeft dat de klacht een oorzaak heeft van buitenaf, maar niet direct toe te wijzen is aan de stof dan wel aan de consument. Het voorstel om, zonder garantie op succes, de dacronlaag los te knippen van de stof en vast te zetten op de zitting is door de consument afgewezen.

De deskundige meldt verder dat de klachtmelding geen enkele invloed heeft op het zitcomfort van deze bank die door de consument als zeer aangenaam wordt ervaren. Dat betekent dus dat het hier om een optisch opvallende kwalificatie gaat, die naar alle waarschijnlijkheid terug te voeren is op het binnenwerk van het betreffende zitgedeelte. Naar de mening van de deskundige horen de strepen niet in de bank te zitten. We, zo schrijft de deskundige, hebben hier te maken met een terugkerend klachtbeeld betreffende de zichtbare strepen in de chenille stof die niet weg te strijken zijn. De strepen in de vervangen stof zitten op dezelfde plek als bij de eerste klachtmelding. Er is geen voelbare verklaring voor deze strepen te vinden, het kan ook niet te maken hebben met manier van zitten of belasten van de stof. Aangezien op geen enkel ander zitgedeelte zich dit voordoet, lijkt het aannemelijk dat het terug te voeren is op het binnenwerk van dit zitelement. De oorzaak van de klacht is niet met zekerheid vast te stellen, maar een oorzaak van buitenaf kan worden uitgesloten. De stof is strak gespannen, er zit geen ruimte waardoor de stof zou kunnen rullen. In het binnenwerk zit schuim/polyether. Wellicht zijn er verschillende lagen schuim aan elkaar verlijmd en zorgt de lijm voor een reactie op de stof. Of er zijn metalen delen in de zitting verwerkt die ervoor zorgen dat er strepen in de stof komen. Bij belasting op het zitgedeelte is hier overigens niets van te merken. Ook kan de door de servicedienst voorgestelde oplossing om de dacronlaag aan de onderzijde van de stof los te knippen en vast te zetten op de zitting een verbetering teweeg brengen, maar dit lijkt de deskundige minder aannemelijk.

In het dossier is het volledige rapport van de firma [naam externe partij] niet terug te vinden, dus kan de deskundige niet inschatten in hoeverre er een oplossing aangedragen is voor de klacht die als omschrijving "oorzaak van buitenaf" heeft meegekregen.

Naar de mening van de deskundige is herstel technisch mogelijk. Naar de inschatting van de deskundige levert het vervangen van het verstelbare zitgedeelte (binnenwerk en stof) een grotere kans op succes dan het gedane voorstel om de dacronlaag van de stof los te knippen en vast te zetten op de zitting.

De deskundige meldt ten slotte dat de herstellkosten (consumentenprijs) die bij benadering met deze oplossing gemoeid zijn € 6500,00 materiaalkosten bedragen en € 150,00 aan arbeidsloon. De deskundige heeft bij addendum een correctie van het bedrag van EUR 6500,- gemeld. Dat moet EUR 650,- zijn.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur stelt allereerst vast, aan de hand van het uitgebreide en goed onderbouwde rapport van de deskundige, dat er wel degelijk een probleem met de bank is. De door de ondernemer genoemde rapportage van [naam externe partij] waarin deze stelt dat er geen probleem is, is door de ondernemer niet overgelegd en de bindend adviseur kan derhalve ook niet nagaan of het standpunt van [naam externe partij] degelijker is dan dat van de door UitgesprokenZaak ingeschakelde deskundige. Dat gemis moet de ondernemer voor haar rekening nemen.

Op de tweede plaats stelt de bindend adviseur vast dat door de deskundige voldoende onderbouwd is en ook aannemelijk is gemaakt dat bij de strepen op de stof van het zitgedeelte van de bank geen sprake is van invloeden van buitenaf. De stof zit immers strak gespannen, er zit geen ruimte waardoor de stof zou kunnen rullen en in het binnenwerk zit schuim/polyether.

De opmerking van de ondernemer dat, als de oorzaak mogelijk zit in verlijming, de ondernemer nergens kan lezen of dit gecontroleerd is door het open maken van het element, wordt door de bindend adviseur niet gevolgd. Niet de deskundige had het element open moeten maken in het kader van zijn onderzoek en de rapportage, maar de ondernemer had dat moeten doen bij het onderzoeken of de oorsprong van de klacht veroorzaakt werd van buitenaf of vanuit de binnenkant van het verstelbare zitdeel van de bank zelf.

Op de derde plaats is door de deskundige voldoende onderbouwd en ook voldoende aannemelijk gemaakt dat, ook al valt niet met zekerheid vast te stellen wat de oorzaak is van de strepen op de bank, het zeer waarschijnlijk is dat de strepen te maken kunnen hebben met verschillende lagen schuim die aan elkaar verlijmd zijn en waarbij de lijm zorgt voor een reactie op de stof. Of er zijn metalen delen in de zitting verwerkt die ervoor zorgen dat er strepen in de stof komen.

De door de ondernemer geuite zorgen dat het herstelbedrag van € 6500,- wel erg hoog is en ongespecificeerd zijn terecht. Het bedrag dat de deskundige daarna heeft vermeld (en waarbij een nul uit het bedrag van EUR 6500 is weggehaald zodat het nu € 650 bedraagt) is reëler. De bindend adviseur volgt de deskundige waar deze stelt dat het vervangen van het verstelbare zitgedeelte (binnenwerk en stof) een grotere kans op succes kent dan het gedane voorstel om de dacronlaag van de stof los te knippen en vast te zetten op de zitting.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht van de consument wordt gegrond verklaard.

De ondernemer voert de volgende werkzaamheden uit: het vervangen van het verstelbare zitgedeelte (binnenwerk en stof) van de door de ondernemer aan de consument geleverde bank.

Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) hersteltermijnen.

Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijnen. Worden deze door toedoen van de ondernemer overschreden, dan wordt de overeenkomst ontbonden. Het geleverde wordt dan binnen 4 weken na de ontbinding door de ondernemer teruggenomen, tegen gelijktijdige betaling van de koopsom ad € 4.500,- aan de consument.

De ondernemer vergoedt bovendien de door de consument aan de stichting betaalde behandelingskosten ad € 260 aan de consument.

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

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 13 april 2026,