

Geleverde banken blijken niet gebrekkig te zijn en ondernemer heeft voldoende gedaan om aan de wensen van de consument tegemoet te komen, 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 door de stichting ingeschakelde deskundige, heeft op 7 januari 2026 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 8 januari 2026 (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

Partijen hebben op 29 september 2022 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de ondernemer zich onder meer verplicht heeft om tegen betaling door de consument van een bedrag van € 3.750,00 inclusief btw een 3-zitsbankstel en een 2,5-zits bankstel te leveren. De bankstellen zijn op 3 april 2023 geleverd. Op 3 januari 2024 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren van de bankstellen volledig voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft haar klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

“De klacht gaat over het bankstel.

- 1. De vulling is niet correct, de bank zakt in en geeft strepen af;*
- 2. De afmetingen zijn niet correct, dit zijn niet de afmetingen die ik met de meubelzaak had afgesproken;*
- 3. De klantenservice schuift het elke keer aan de kant;*
- 4. Het zitcomfort is niet zoals gewenst.*

Kortom, het bankstel dat wij hebben besteld komt niet overeen met wat er is geleverd.”

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

“We willen graag het bedrag terug krijgen, of de bank die we hebben besteld en hebben uitgekozen geleverd krijgen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft – samengevat – aangevoerd dat het bankstel in april 2023 geleverd is en dat de consument pas in januari 2024 voor het eerst geklaagd heeft over het bankstel. Volgens de ondernemer had de consument veel eerder kunnen en moeten opmerken dat de afmetingen van het bankstel niet correct zijn en het zitcomfort van het bankstel niet goed is. Hierbij tekent de ondernemer aan dat een bank een gebruiksvoorwerp is. De ondernemer voert verder aan dat sprake is van maat- en handwerk, zodat de afmetingen en de vulling van het bankstel in geringe mate kunnen afwijken. Volgens de ondernemer is niet relevant dat het bankstel afwijkt van het aan de buurvrouw geleverde bankstel, omdat a) niet is overeengekomen dat deze overeen moeten komen en b) een objectieve vergelijking tussen beide bankstellen niet mogelijk is vanwege het feit dat het bankstel op verzoek van de consument verschillende keren is aangepast. Ten slotte voert de ondernemer aan dat de consument zelf heeft gekozen voor vlokvulling in plaats van blokvulling en voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst voldoende geïnformeerd is over de eigenschappen van de verschillende vullingen. De ondernemer meent op grond van het voorgaande dat het geleverde bankstel voldoet aan wat de consument daarvan mocht verwachten op grond van de koopovereenkomst.

Deskundigenrapportage

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

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

Ad. 1: De vulling is niet correct, de bank zakt in en geeft strepen af.

Voor consument is het zitcomfort het meest essentiële probleem. Consument stelt dat zij deze bank gekocht heeft bij de ondernemer omdat deze bank ook aangeschaft is bij de ondernemer door de buurvrouw. Bij de buurvrouw staat exact hetzelfde model in soortgelijke stof maar daar is het zitcomfort anders. Ondernemer gaf bij aanschaf aan dat bank exact hetzelfde zou zijn als door de buurvrouw 7 jaar eerder gekocht. Deze hoekbank is inmiddels 10 jaar in gebruik bij de buurvrouw.

Ter plaatse heb ik de bank geïnspecteerd en de consument gaf aan dat het zitcomfort niet hetzelfde is als van bij de bank van de buurvrouw. Bij het zitten op de bank is geen sprake van doorzakken. Verder is de bank correct gestoffeerd en heeft de consument enkel nog het probleem dat de rugkussens een paar centimeter lager zijn dan de hoekbank van de buurvrouw. Ook mede daardoor ervaart consument – in haar beleving – een totaal ander zitcomfort. Bij het zitten op de bank ter plaatse werd door mij een correct zitcomfort ervaren. Na levering medio februari 2023 heeft ondernemer door haar servicemedewerker op verzoek van de consument de kussens laten bijvullen.

De consument gaf aan dat de bank van de buurvrouw ook geïnspecteerd diende te worden, omdat de ondernemer bij aankoop had toegezegd dat de bank exact hetzelfde zou zijn. Ik heb ook bij de buurvrouw de bank geïnspecteerd. Daar bleek inderdaad hetzelfde model te staan. Het zitcomfort werd ter plaatse beoordeeld en enig verschil in comfort was voelbaar. Het verschil in zitcomfort werd door mij ervaren als voelbaar maar niet zodanig dat het comfort van consument als onacceptabel moet worden geclassificeerd. Bovendien gaf de buurvrouw aan dat bij haar de kussens ook twee keer zijn opgevuld / aangepast door de servicedienst van de ondernemer. De servicemedewerker gaf aan dat bij dit model het vaker voorkomt dat de kussens wat bijgevuld moeten worden, zeker wanneer deze intensief gebruikt worden en niet regelmatig worden opgeklopt (zie ook opmerking bij punt 5).

Conclusie: het zitcomfort is correct en wijkt niet bovenmatig af ten opzichte van hetgeen bij de buurvrouw staat. Bovendien is de bank bij buurvrouw inmiddels 10 jaar in gebruik. Het is heel goed mogelijk dat er kleine wijzigingen in productie zijn aangebracht ten opzichte van hoe de bank 10 jaar geleden werd geproduceerd. Dit is met name het geval in de hoogte van de rugkussens welke ± 3 centimeter lager zijn dan van de buurvrouw.

Ad. 2: De afmetingen zijn niet correct, dit zijn niet de afmetingen die ik met de meubelzaak had afgesproken.

Dit betreft de hoogte van de rugkussens, zie uitleg onder punt 1.

Ad. 3: De klantenservice schuift het elke keer aan de kant.

Consument is van mening dat ondernemer niet adequaat heeft gereageerd wanneer om service werd gevraagd. Ondernemer gaf daarop aan dat er steeds is gereageerd en tot twee keer toe de kussens zijn aangepast op wens van de consument.

Ad. 4: Het zitcomfort is niet zoals gewenst.

Zie uitleg punt 1.

4. Ernst van de klacht(en)

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

ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders,
namelijk:

Eventuele toelichting:

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk?

Ja nee

Zo ja, op welke manier? Alle vullingen vervangen - zowel van de rugkussens als van de zitkussens – voor de originele kussens.

Zo nee, waarom niet?

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Alle vullingen vervangen voor nieuwe originele kussens zoals aangegeven.

Echter, consument wijst deze oplossing af omdat de originele kussens bij de eerste levering na een klein jaar gebruik ook niet bevielen en anders waren dan bij de buurvrouw. Echter, de originele kussens zijn zoals fabrikant model heeft bedoeld te maken. Dat de buurvrouw – en bij consument één jaar na ingebruikname – de kussens zijn aangepast op verzoek van buurvrouw en consument omdat dit comfort niet op prijs werd gesteld betekent niet dat er onjuiste of inferieure vullingen zijn geleverd. Vlokvullingen bestaan uit een mix van verschillende soorten kleine polyether en koudschuim vlokken, gemixt met siliconen. Deze mix is nooit 100% gegarandeerd gelijk qua gewicht en soort.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 1.250,00 totaalprijs voor het leveren van volledige set vullingen rug- en zitkussens.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Technisch gezien is er geen enkele reden bank af te keuren.”

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de bankstellen namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

De bindend adviseur begrijpt de eis van de consument zo, dat zij primair wil dat de koopovereenkomst wordt ontbonden en zij de aankoopprijs van de bankstellen terugbetaald wenst te zien.

De consument heeft op grond van artikel 7:22 lid 1 sub a BW – kort gezegd – de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden als een gebrekkige (non-conforme) zaak wordt afgeleverd, tenzij de non-conformiteit – gezien haar geringe betekenis – de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel indien de verkoper niet binnen redelijke termijn of zonder ernstige overlast tot herstel of vervanging is overgegaan (artikel 7:21 lid 1 jo. lid 3 BW).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering 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 zij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of het bankstel de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 7 januari 2026 ter plaatse bij de consument is geweest om de bank te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

De klachten van de consument zien – kort gezegd – op de maatvoering van de rugkussens an sich en het gebrek aan zitcomfort door de vulling en de maatvoering van de rugkussens. Volgens de consument zakt de bank in en geeft deze strepen af. De consument stelt dat het zitcomfort niet is zoals gewenst, ook vergeleken met het bankstel van haar buurvrouw. Volgens de consument zou zij, ook als het gaat om de maatvoering van de rugkussens, hetzelfde bankstel geleverd krijgen. In haar reactie op het deskundigenrapport heeft de consument hier nog aan toegevoegd dat zij na enkele minuten van de bank afglijdt en dat de deskundige hier onvoldoende onderzoek naar heeft gedaan.

Ook heeft zij aangevoerd dat de rugkussens van het bankstel vijf centimeter kleiner zijn dan de rugkussens van de buurvrouw, en dat dit direct invloed heeft op de rugondersteuning en het algehele zitcomfort van de bank.

De bindend adviseur volgt de consument niet in haar stellingen. In dit verband is van belang dat de ondernemer onweersproken heeft gesteld dat zij de consument voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst geïnformeerd heeft over de eigenschappen van de verschillende mogelijke vullingen en dat de consument bewust gekozen heeft voor de vlokvulling.

De ondernemer heeft betwist dat partijen met elkaar zijn overeengekomen dat het bankstel qua zitcomfort of maatvoering van de rugkussens hetzelfde zou zijn als het bankstel van de buurvrouw. De consument heeft haar stellingen op dit punt niet nader toegelicht en het volgt ook niet uit de stukken die door partijen zijn overgelegd. Dat aan de maatvoering van de rugkussens en/of het zitcomfort van de bankstellen bijzondere eisen gesteld mochten worden, staat dan ook niet vast. Hierbij komt dat niet ter discussie staat dat het bankstel van de buurvrouw van de consument al tien jaar oud is, zodat de bank van de consument en van haar buurvrouw niet één op één vergeleken kunnen worden.

De bindend adviseur is verder van oordeel dat de consument in het licht van de bevindingen van de deskundige onvoldoende heeft onderbouwd dat het zitcomfort van de meubels in meer dan geringe mate afwijkt van het normaal te verwachten zitcomfort. De consument heeft haar klachten niet nader toegelicht en onderbouwd, bijvoorbeeld aan de hand van een eigen deskundigenrapport. Hetzelfde geldt voor haar klacht over de streepvorming en over het wegglijden bij het zitten op de bank.

De bindend adviseur is op grond van het voorgaande van oordeel dat de geleverde bankstellen niet gebrekkig (non-conform) zijn, en dat de ondernemer – mede gelet hierop – voldoende heeft gedaan om aan de wensen van de consument tegemoet te komen, onder meer door de kussens van extra vulling te voorzien.

De overige stellingen van partijen, waaronder die over het laat klagen door de consument, kunnen onbesproken blijven, omdat de eis op grond van het voorgaande al niet toewijsbaar is.

Conclusie

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument wordt afgewezen.

De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief als vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 mei 2025,

mr. M.A.H. Faassen,
Bindend adviseur