

Houtenbalk voelbaar in rugleuning bank hetgeen normaal gebruik in de weg staat, klacht gegrond verklaard en overeenkomst wordt ontbonden

### **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. Op 10 januari 2026 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op 19 februari 2026 een rapport is opgemaakt (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 13 april 2024 betreft - samengevat - de koop en levering van een bankstel tegen een door de consument te betalen bedrag van € 3.191,00 (inclusief btw, transportkosten en [naam soort] vlekken-service). Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan. Het bankstel is op 19 juni 2024 door de ondernemer aan de consument geleverd. De consument heeft haar klacht(en) op of omstreeks diezelfde dag (19 juni 2024) aan de ondernemer voorgelegd.

### **Standpunt consument**

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

*“Mijn klacht gaat over het bankstel. De rugleuning was ingedeukt en overal zijn houten balken voelbaar. De stof is zo dun dat je de onderlaag er doorheen ziet en voelt. De monteur kon hier niet veel aan veranderen omdat de stof te dun is. De stof is ook erg slordig vastgeniet aan de onderkant van de bank.”*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

*“Het volledig betaalde bedrag terug aangezien de bank vanaf de eerste dag niet voldeed aan de eisen en dit ook vanaf de eerste dag is gemeld. Dat de bank niet in orde is blijkt ook uit het rapport van de monteur en het bewijs staat hier ook nog in mijn woonkamer. Wij hebben vanaf dag één niet kunnen genieten van deze bank. De eerste twee weken hadden we de oude bank in de woonkamer gehouden omdat wij er niet op durfde te zitten.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

*“Wij zien de klachten van klant als ongegronde klachten, waar we een terechte klacht zagen hebben we dit laten oplossen door de reparatieservice.”*

### **Deskundigenrapportage**

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

*“(…)*

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

##### **1. Rugleuning ingedeukt en houten balken voelbaar**

*Deze bank kun je met en/ of zonder kussen in de rug gebruiken. Omdat de kussens los er bij worden verkocht is de deskundige er vanuit gegaan dat deze ook zonder dit kussen in de rug goed moet kunnen zitten. Op dit punt schiet een element meer dan een beetje te kort en de anderen verdienen aandacht. Zie ten aanzien van dit punt de toelichting onder 6.*

*De door de consument genoemde balk is heel goed voelbaar en wel zo dat dit mijn inziens het normaal gebruik in de weg staat. Dit is op meerdere plekken voelbaar. Ook heeft de deskundige in overleg met beide partijen de showroom in [plaatsnaam] bezocht om te zien hoe het model in de winkel staat. Daar kun je als je je best doet de balk ook voelen maar dat is dan wel zoeken naar de balk met zitten. Ook kun je de balk die in de zitting zit voelen als je op het voorrandje gaat zitten. Dit is voor dit model en dit soort meubelen met een vaste stoffering in deze prijsklasse als zeer normaal te benoemen en doet daarnaast ook niets af aan de kwaliteit.*

*De rug daarentegen is op een paar plekken verre van goed. Als je gaat zitten op het element (die met de dikke pijl, zie onder 6) zoals het bedoeld is voel je een harde balk van de constructie in de rug en het lijkt erop dat een groot gedeelte van de vulling is verschoven of weggezakt. Zonder het element te demonteren is dit niet met zekerheid te zeggen maar helder is dat dit niet iets is wat je kan en mag verwachten van een zitelement. Het doet gewoon zeer.*

**2. Stof is dun**

*De stof is dun echter het er doorheen zien valt mijn inziens reuze mee en is niet iets wat mij nu meteen opvalt. Wel zijn een aantal (2) zijkanten van elementen welke in het zicht vallen bij de opstelling zoals de consument het thuis in gebruik heeft niet op dezelfde manier gevuld. Dit verdient aandacht en kan beter. Gezien de prijsklasse en wat je ziet kan dit er net mee door. Echter, als zij dan toch worden losgemaakt voor de ruggen kan de stofferder dit wel even aanpassen zodat dit wat beter is. Op zich is dit een punt waarop je de elementen gaat afwijzen en laten repareren. Het zijn dan ook de zijkanten die achter kussen Y (zie onder 6) vallen en alleen zichtbaar zijn als het kussen niet op die plek ligt.*

**3. Stof is slordig vastgeniet aan onderkant bank**

*Gezien de prijsstelling van het geheel en die van de elementen op zich en de plek waarover we het hebben is dit zeker toelaatbaar en niet vreemd. Kan het beter en mooier? Absoluut. Echter, voor het geleverde in deze prijsklasse acht de deskundige dit zeker voldoende.*

**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: 1-2-3 zijn verschillend

*Eventuele toelichting: 3 je moet de bank op de kop zetten om te zien, 2 valt reuze mee en is inherent aan de keuze die de consument heeft gemaakt. 1 ernstig, niet in beeld maar als je het element gaat gebruiken.*

**5. Herstel/vervanging**

*Is herstel technisch mogelijk?  Ja (...)*

*Zo ja, op welke manier? Ophalen, loshalen en de hoes er af doen. Vullingen aanpassen, vastzetten, vervangen. Hoes weer terugzetten, stofferen, nieuwe voering monteren en banken retour.*

*(...)*

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Als hierboven benoemd.*

*Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? Met twee personen alle elementen halen bij de consument in [plaatsnaam]. Rit duur 2 uur. 2 x 2 = 4 uur x € 55,-- excl. BTW = € 220,-- Banken retour fabriek in [plaatsnaam]. Heen en weer € 400,-- Reparatie per element 3 uur x 3 = 9 uur € 65,-- per uur. Materialen totaal € 250,-- dit is inclusief de nieuwe voering. En retour brengen van de banken naar [plaatsnaam].*

*Optelsom is den € 220,-- + € 400,-- + € 585,-- + € 250,-- + € 220,-- = € 1675,-- + 21% BTW € 351,75  
Totaal € 2026,75*

**6. (Overzicht van) foto('s) of andere bijlage(n):**

*Het zitelement voorstaand links naast de chaise longue, bij binnenkomst in de kamer met de dikke pijl op de foto, is het element wat echt ver beneden de maat is. Vooral de vulling van de rug. Het element wat met de rug ertegenaan staat heeft het minder maar toch moet hier wat aan gedaan worden. De stoffering op de foto op de voorgrond is niet het meest ultieme stoffeerwerk maar hoort wel een beetje bij deze prijsklasse. Echter, bij het bezoek aan de showroom zag alles er wel strakker uit waardoor ik het vreemd acht dat de consument anders had verwacht. Wat we op deze foto zien aan het stoffeerwerk is wel te vinden op alle elementen. Af en toe is dit niet zichtbaar omdat de elementen tegen elkaar staan.*

*(...)*

*[afbeelding bank]*

### **7. Nadere toelichting**

*Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Tijdens mijn bezoek aan de consument kwamen nog wat kleine stoffeeringetjes voorbij welke als de reparatie wordt uitgevoerd mee kunnen worden genomen maar geen onderdeel zijn van de klachtschrijving bij 2a. De deskundige verwacht dat deze automatisch zijn opgelost bij reparatie.  
(...)"*

### **Overwegingen en beoordeling**

#### Het geschil

1. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar door haar overgelegde foto's - dat het bankstel niet de eigenschappen bezit, die zij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Om die reden maakt zij aanspraak op ontbinding van de tussen partijen gesloten koopovereenkomst. In dat kader dient eerst de vraag te worden beantwoord of het bankstel voldoet aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

#### Non-conformiteit?

2. Op grond van artikel 7:17 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) voldoet de afgeleverde (gekochte) zaak niet aan de overeenkomst als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper daarover heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag in beginsel verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan noodzakelijk zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

3. De bindend adviseur stelt voorop dat de deskundige op 10 januari 2026 ter plaatse is geweest om het bankstel 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 (zie artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de (verdere) beoordeling.

4. De consument heeft verschillende klachten geuit over het bankstel. Deze zullen hierna afzonderlijk worden beoordeeld.

#### De rugleuning van het bankstel

5. Ten aanzien van de rugleuning van het bankstel heeft de deskundige geoordeeld dat de door de consument genoemde balk op meerdere plekken heel goed voelbaar is, en wel in die mate dat het in de weg staat aan een normaal gebruik van het bankstel. Hij licht toe dat indien je gaat zitten op het element (zie de vetgedrukte pijl in de hierboven weergegeven afbeelding), zoals het bedoeld is, je een harde balk van de constructie in de rug voelt, dat het erop lijkt dat een groot gedeelte van de vulling is verschoven of weggezakt en dat het zelfs pijnlijk is. Gelet op het oordeel van de deskundige behoeft het geen nader betoog dat er op dit punt sprake is van een gebrek. Dat is ook niet (meer) weersproken door de ondernemer.

#### De (dikte van de) stof van het bankstel

6. De deskundige heeft geoordeeld dat de stof van het bankstel dun is, maar dat het er doorheen kunnen kijken, zoals de consument stelt, meevalt en dat het niet iets is wat direct opvalt. Daarnaast heeft de deskundige echter geoordeeld dat een aantal (in het zicht vallende) zijanten van elementen niet op dezelfde wijze zijn gevuld, dat dit aandacht verdient en dat het beter kan. Volgens de deskundige kan het er - gezien de prijsklasse van het bankstel - net mee door.

De bindend adviseur is van oordeel dat de consument, los van de prijsklasse, mag verwachten dat de zijanten van de elementen van het bankstel op dezelfde wijze zijn gevuld. Zij hoeft niet te verwachten dat het bankstel er ten aanzien daarvan nét mee door kan. In ieder geval op dat punt is dan ook sprake van een gebrek. De dikte van de stof van het bankstel als zodanig is - gelet op het oordeel van de deskundige - niet te kwalificeren als een gebrek.

#### De stof aan de onderzijde van het bankstel

7. Volgens de consument is de stof aan de onderzijde van het bankstel slordig vastgeniet. Uit het oordeel van de deskundige volgt echter dat de wijze waarop de stof is vastgeniet - gezien de prijsstelling en de plaats waarover het gaat (de onderzijde van het bankstel) - toelaatbaar en zeker voldoende is. Dat dit anders is, is door de consument niet (nader) onderbouwd. De bindend adviseur ziet geen aanleiding om op dit punt van het oordeel van de deskundige af te wijken. Dat leidt tot het oordeel dat geen sprake is van een gebrek.

8. Op basis van de bevindingen van de deskundige en wat hiervoor is overwogen, concludeert de bindend adviseur dat het geleverde bankstel op de genoemde punten (onder 5 en 6) niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is.

Ontbinding van de koopovereenkomst?

9. De vraag die vervolgens ter beantwoording voorligt, is of de ondernemer het bankstel moet terugnemen en de aankoopsom aan de consument moet terugbetalen, zoals de consument eist. De bindend adviseur is van oordeel dat de overeenkomst moet worden ontbonden en dat de consument geen genoeg (meer) hoeft te nemen met herstel dan wel vervanging van het bankstel. Daartoe wordt als volgt overwogen.

10. 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. Deze bevoegdheid ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW echter pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting tot aflevering van het ontbrekende, of herstel of vervanging van het geleverde (artikel 7:21 lid 1 BW). Op grond van artikel 7:21 lid 3 BW is de verkoper verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.

11. Vaststaat dat de consument de ondernemer in de gelegenheid heeft gesteld om de geconstateerde gebreken te herstellen. De ondernemer is daarin niet (geheel) geslaagd, waarbij zij zich ook op het standpunt heeft gesteld dat geen sprake is van (verdere) gebreken. Daar komt bij dat er sinds het moment dat de consument haar klacht(en) bij de ondernemer heeft gemeld (19 juni 2024) al een geruime tijd is verstreken. Op basis daarvan stelt de bindend adviseur vast dat de ondernemer haar verplichting als verkoper tot herstel dan wel vervanging niet binnen een redelijke termijn en niet zonder ernstige overlast voor de consument heeft uitgevoerd (in strijd met het bepaalde in artikel 7:21 lid 3 BW). Door de ondernemer is evenmin gesteld, laat staan onderbouwd, dat de hiervoor vastgestelde gebreken de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

Gevolgen ontbinding

12. De rechtsgevolgen van ontbinding van een overeenkomst zijn onder meer geregeld in de artikelen 6:271 en 6:272 BW. Door de ontbinding ontstaan voor partijen verbintenissen tot ongedaanmaking van reeds ontvangen prestaties. Voor de ondernemer betekent dit dat zij de koopsom aan de consument dient terug te betalen (een totaalbedrag van € 3.191,00). Daartegenover staat dat de consument verplicht is tot teruggave van het bankstel. De ondernemer kan het bankstel ophalen bij de consument. Hiertoe dient een afspraak te worden gemaakt.

13. De bindend adviseur zal bepalen dat de ondernemer het bankstel binnen 4 weken na dit bindend advies op dient te halen, onder gelijktijdige terugbetaling van de koopsom.

Conclusie

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

15. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

**Beslissing**

- De klacht is gegrond;
- De koopovereenkomst tussen partijen wordt ontbonden;
- De ondernemer haalt binnen 4 weken na dit bindend advies het bankstel op, onder gelijktijdige terugbetaling van de door de consument betaalde koopsom van € 3.191,00. Partijen maken een afspraak over het ophalen van het bankstel door de ondernemer. De consument dient hieraan haar medewerking te verlenen;
- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies aan de consument te betalen een bedrag van € 260,00 wegens kosten van behandeling;

- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief, zoals vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 mei 2026,

Mr. M.J.P. Faassen,  
Bindend adviseur