

Pletplekken in polyester stof van de bank volgens deskundige tijdens transport ontstaan, klacht gegrond 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 19 januari 2026 in het bijzijn van de consument een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 6 februari 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 19 april 2024 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om tegen betaling door de consument van een bedrag van € 4.978,00 inclusief btw verschillende meubels aan de consument te leveren, namelijk twee bankstellen, twee fauteuils, een hocker en drie eetkamerstoelen. De meubels zijn op 7 juni 2024 geleverd. Op 21 juli 2024 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren van de meubels volledig voldaan.

Standpunt consument

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

“De hocker is inmiddels geleverd en het kussen is - na geruime tijd - hersteld.

Het gaat derhalve uitsluitend om:

- de bank die gebrekkig is afgeleverd (diverse scheuren en krassen);*
- de keukenstoel die defect is (gebroken veer);*
- vergoeding van de kosten ad € 29,90 die consument door ondernemer heeft gemaakt (aanschaf borstel).”*

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

“1. Vergoeding van de kosten die de consument door de ondernemer heeft moeten maken. Op grond van art. 7:21 lid 2 BW mag de ondernemer de kosten van onder meer herstel niet aan de consument in rekening brengen. De ondernemer moet de kosten ad € 29,90 vergoeden aan de consument.

2. De bank en de keukenstoel zijn non-conform en moeten kosteloos hersteld of vervangen worden (art. 7:17, 7:18 jo. 7:21 lid 1 BW. Voor beide zaken geldt het bewijsvermoeden conform art. 7:18a lid 2 BW. De ondernemer is al geruime tijd in verzuim. Is herstel en/of vervanging niet redelijk of onmogelijk, dan verzoekt consument subsidiair dat de koopovereenkomst gedeeltelijk wordt ontbonden. De consument vordert alsdan terugbetaling van het betreffende deel van de koopprijs en tevens schadevergoeding als bedoeld in art. 6:277 lid 1 BW. De schade bestaat uit het verschil tussen het destijds door de consument betaalde bedrag en de huidige waarde van een vergelijkbare bank en keukenstoel.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft geen inhoudelijk verweer gevoerd tegen de door de consument geuite klachten. In plaats daarvan heeft zij haar excuses aangeboden voor het feit dat de kwestie al zo lang speelt en voorgesteld om de consument financieel te compenseren met behoud van de bank.

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)

Na het lezen van de klacht en bezoek aan de consument gaat de deskundige in op de volgende klachten zoals omschreven bij 2a, “ 1.- de bank die gebrekkig is afgeleverd (diverse scheuren en krassen); 2.- de keukenstoel die defect is (gebroken veer);”

Ten aanzien van punt 1 constateert de deskundige geen scheuren maar wel vele pletpunten welke door de consument worden omschreven als krassen.

Deze pletpunten welke de consument met plakkertjes heeft aangegeven op de bank (foto's in de bijlage) en waarvan eentje van dichtbij is gefotografeerd door de deskundige zijn allen van hetzelfde soort. Het zijn kleine pletplekken waarbij de poolvezel zodanig van richting is veranderd dat deze niet gelijk meer staat aan de omgeving en zoals het gefabriceerd is. Ook zijn er vezels die geknikt zijn en niet meer rechtop staan. De deskundige heeft geprobeerd dit te herstellen en dat is met de middelen die hem op dat moment ter hand stonden niet gelukt. We kunnen dan ook constateren dat de polen (bestaand uit een filament van kunstgaren 100% PES / Polyester) zodanig is veranderd dat dit een reflectie "kleurverschil" met zich mee brengt en niet terug te zetten is in oorspronkelijke vorm. Wat opvalt is dat deze alleen op de romp zitten en niet op de kussens waardoor het hoogstwaarschijnlijk is dat deze zijn ontstaan bij transport. Voor extra uitleg zie nadere toelichting.

Ten aanzien van punt 2 heeft de deskundige met toestemming van de consument een stukje van de voering losgemaakt en kon toen helder, samen met de consument, constateren dat de veer niet gebroken is maar de ophanging van de veer is losgebroken. Bij montage van de ophanghaak waarin de nozagveer bevestigd is heeft men de schroef waarmee men de ophanghaak in de romp bevestigd te ver of niet juist (welke van de twee is niet zichtbaar maar ik houd het op de eerste) ingedraaid. Hierdoor ontstaat er een beginscheurtje in de haak weke verder uitscheurt tijdens gebruik. Oorzaak is dan ook een productiefout.

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: een groot aantal pletplekken zit op de achterkant van de bank welke niet of nauwelijks zichtbaar zijn maar er wel degelijk zitten.

Eventuele toelichting: De losse veer in de eetkamerstoel is wel opvallend, de pletplekjes aan de voorkant en zijkant van de bank ook.

5. Herstel/vervangning

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee Zo ja, op welke manier? Wat zeker goed te repareren is, is de losgeschoten veer van de eetkamerstoel. Zo nee, waarom niet? Waar de deskundige grote twijfels over heeft is of de pletplekjes in de stof van de bank te herstellen zijn.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? De deskundige stelt voor om een erkend bedrijf wat reparaties aan meubelen bij de consument thuis doet in te huren en deze de veer van de stoel te laten repareren. Tevens kunnen zij dan met speciale apparatuur kijken of zij door middel van warmte/stoom de pletplekken misschien toch nog kunnen los borstelen. Dit laatste is onzeker maar als zij bij de consument toch al aan het werk zijn is dit de beste optie om te kijken of deze pletplekken toch nog te herstellen zijn.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € Geschat totaal: ± €170 – €250+, afhankelijk van, complexiteit en eventuele noodzakelijke onderdelen. Dit is met voorrij kosten en 21% BTW. Daar komt nog bij onderzoek en eventueel het behandelen van de pletplekjes á € 65,00 per uur.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: (...)

Voor deze casus is van belang dat de pletplekjes zitten op plaatsen waar deze normaal niet voorkomen en mijn inziens alleen tijdens transport kunnen hebben ontstaan."

Overwegingen en beoordeling

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

Wanneer een verkoper een gebrekkige (non-conforme) zaak aflevert, dan kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW in beginsel aflevering van het ontbrekende (sub a), herstel van de afgeleverde zaak (sub b) of vervanging van de afgeleverde zaak (sub c) eisen. Uit lid 2 volgt dat de verkoper de verplichtingen van lid 1 kosteloos moet verrichten. In lid 3 staat dat de verkoper dit ook binnen een redelijke termijn moet doen en zonder ernstige overlast voor de koper.

Het recht op herstel (art. 7:21 lid 1 onder b BW) en vervanging (art. 7:21 lid 1 onder c BW) zijn voor de consumentenkoop in de leden 4 en 5 uitgewerkt: aan de koper komt alleen dan geen herstel of vervanging toe, indien herstel of vervanging onmogelijk is of niet van de verkoper kan worden gevergd (lid 4). Dat laatste is – kort gezegd – het geval indien de kosten van herstel of vervanging in geen verhouding staan tot de kosten die uitoefening van de alternatieve sanctie (herstel indien voor vervanging gekozen was, of omgekeerd) voor de verkoper veroorzaakt (lid 5).

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 hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

Non-conformiteit

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of de bank(en) en de eetkamerstoel de eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 19 januari 2026 ter plaatse bij de consument is geweest om de bank(en) en de eetkamerstoel 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.

Uit het deskundigenrapport volgt dat de bank(en) op de achterkant, de voorkant en de zijkant vele zogenaamde pletplekken heeft/hebben. De consument heeft deze plekken aangeduid als krassen, maar feitelijk betreft het plekken waar de polen van de stof veranderd zijn, waardoor sprake is van “reflectie kleurverschil”. Ook volgt uit het rapport dat de stof (waarschijnlijk) niet teruggezet kan worden in de oorspronkelijke vorm en dat de pletplekken ontstaan zijn tijdens het transport van de bank(en) naar de woning van de consument.

Verder volgt uit het deskundigenrapport dat de ophanging van de nosagveer in één van de eetkamerstoelen is losgebroken. De oorzaak hiervan is gelegen in het feit dat de schroef waarmee men de ophanghaak in de romp bevestigt te ver of niet juist heeft ingedraaid. De deskundige schrijft in zijn rapport dat hierdoor een beginscheurtje in de haak ontstaat, die verder uitscheurt tijdens gebruik. Volgens de deskundige is sprake van een productiefout.

De bindend adviseur overweegt dat de stellingen van de consument niet weersproken zijn door de ondernemer en bovendien steun vinden in het deskundigenrapport. Door de ondernemer zijn geen feiten gesteld die de conclusie rechtvaardigen dat de consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat hij banken zonder pletplekken en een eetkamerstoel met een correct bevestigde nosagveer geleverd zou krijgen. Gelet hierop staat vast dat de bank(en) en de eetkamerstoel gebrekkig (non-conform) zijn.

Herstel of vervanging bank(en) en eetkamerstoel

De consument heeft (primair) gevraagd om kosteloos herstel of vervanging van de bank(en) en de eetkamerstoel. Uit het deskundigenrapport volgt dat herstel van de eetkamerstoel zeker mogelijk is, maar dat twijfels bestaan of herstel van de bank(en) tot de mogelijkheden behoort. Zowel de deskundige als de consument vinden het echter de moeite waard om te laten beoordelen of herstel mogelijk is en, zo ja, om deze herstelwerkzaamheden uit te laten voeren. Gesteld noch gebleken is dat herstel of vervanging in de gegeven omstandigheden niet van de ondernemer kan worden gevergd.

Gelet op wat hiervoor is overwogen, kan de consument tegenover de ondernemer dan ook aanspraak maken op herstel van de bank(en) en de eetkamerstoel. Voor het geval de bank(en) niet kan/kunnen worden hersteld, zal de ondernemer de bank(en) dienen te vervangen.

De bindend adviseur tekent hierbij aan dat de ondernemer niet alleen kosteloos tot herstel of vervanging dient over te gaan, maar dat zij ook kosteloos moet zorgdragen voor de werkzaamheden die hiermee gemoeid zijn, aangezien deze werkzaamheden in rechtstreeks verband staan met de non-conformiteit van de geleverde producten.

Gelet hierop zal de bindend adviseur ook beslissen dat de ondernemer de kosten moet terugbetalen die de consument op advies van de ondernemer heeft gemaakt om de pletplekken te herstellen, wat neerkomt op een bedrag van € 29,90 voor de aanschaf van een borstel. Het ligt voor de hand dat de consument de borstel vervolgens desgevraagd aan de ondernemer retourneert.

De kosten van behandeling

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is. Daarom moeten de kosten van behandeling (€ 260,00) door de ondernemer worden vergoed.

Beslissing

De bindend adviseur:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: herstel van de pletplekken op de achterkant, de voorkant en de zijkant van de bank(en) en de losgeschoten nosagveer in de eetkamerstoel, een en ander zoals nader tussen partijen overeen te komen;
- Partijen treden binnen 2 weken na de datum van dit bindend advies in overleg voor het maken van nadere afspraken voor de uitvoering van deze werkzaamheden, waaronder (reële) (lever/herstel)termijnen. 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;
- bepaalt, voor het geval herstel van de bank(en) niet mogelijk blijkt of niet binnen de afgesproken termijn wordt uitgevoerd, dat de ondernemer binnen vier weken (gerekend vanaf het moment dat duidelijk is dat herstel niet mogelijk is of vanaf het moment dat de afgesproken hersteltermijn verstreken is) dient zorg te dragen voor kosteloze vervanging van de bank(en) voor een ander exemplaar zonder gebreken;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - ✓ € 29,90 wegens terugbetaling kosten aanschaf borstel;
 - ✓ € 260,00 wegens kosten behandeling.
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief dat vermeld is in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- wijst af wat meer of anders is geëist.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 29 mei 2026,

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