

Bank vertoont verschil in rug- en zitkussens, klacht wordt gegrond verklaard en overeenkomst wordt ontbonden

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de StichtingUitgesprokenZaak.nl (hierna: de stichting) te laten beoordelen. Op 24 februari 2026 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde dag 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 en partijen hun standpunten over en weer voldoende naar voren hebben kunnen brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 9 juni 2025 betreft - samengevat - de koop en levering van (onder meer) een bankstel voor een bedrag van € 1.306,00 (inclusief een bedrag van € 155,00 i.v.m. [naam onderhoudsservice]). Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats op 22 augustus 2025. De klacht is op 25 augustus 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

“De bank komt niet overeen met de bank die ons toegezegd is. Het zou een kubistische zitbank zijn: het showmodel had wat onregelmatigheden maar deze zou volgens de verkoper zijn ontstaan na het vele proefzitten op de bank die al enkele jaren in de showroom staat. Er kan niet goed op de bank gezeten worden: één zitting is schuin waardoor je omvalt en/of van de bank lijkt af te glijden. De bank is niet kubistisch: één armleuning is aan de achterzijde 3 centimeter hoger dan aan de voorzijde. De afmetingen komen niet overeen met de productspecificaties op de site van de ondernemer. Zo is de zitting slechts 53 centimeter terwijl deze 58 centimeter zou moeten zijn: zelfs als wij de bolling aan de voorkant mee zouden meten dan wordt de 58 centimeter niet gehaald. De zithoogte zou 48 centimeter moeten zijn, als de zitting nog moet inklinken door gebruik dan zal de zithoogte lager worden.”

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

“Bij voorkeur de koop ontbinden en een schadevergoeding (omdat men te beroerd lijkt om echt naar de klant te luisteren en een probleem op te lossen)! Anders een nieuwe kubistische bank (...) waar je wel normaal op kunt zitten, dus niet omvallen of afglijden. Ook willen wij een bank die er uit ziet als een “opgeblazen” bank zoals toegezegd door de verkoper en niet een bank die gewoon wat in elkaar geflanst is!”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“De bank [naam model] is een kubistische zitbank met een luxueuze, zachte microleren bekleding en kussens opgebouwd uit [type foam], schuimsticks en fiberfill. Door deze opbouw en de zachte, flexibele bekleding is het zitoppervlak nooit volledig vlak. Het is hierdoor niet mogelijk om de zithoogte of het zitvlak met een waterpas exact te meten, omdat het oppervlak meegeeft bij gebruik. Ook de zijkanten van de armleuningen zijn gestoffeerd en worden daardoor nooit exact recht. Dit hoort bij de normale afwerking van een gestoffeerde bank. De zichtbare kreukels en zachte zones in de kussens zijn het gevolg van de natuurlijke eigenschappen van de vulling en het microleren materiaal en vallen binnen de specificaties van het product. Het nonchalante uiterlijk is dus geen productiefout.”

Deskundigenrapportage

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

“(…)

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

Drie dagen na levering heeft de consument gemeld dat de bank gebreken vertoonde. Door de gebruikte vulling en nonchalante stoffering is geen strakke uitstraling mogelijk.

De vulling van het voorstaand linker rugkussen is voelbaar harder dan die van de rechterzijde. De vulling van het voorstaand linker zitkussen zakt rechts naar voren. De vulling van beide armleuningen staan bol. Doordat de bank vaste rug- en zitkussens heeft is het door de ondernemer voorgestelde opschudden van de afdeklaag van schuimsticks en fiberfill praktisch onmogelijk.

4. Ernst van de klacht(en)

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

*(...) opvallend (...) anders, namelijk: Zitcomfort en verschil in rug- en zitkussens
Eventuele toelichting: Merkbaar onderling verschil.*

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja (...)

Zo ja, op welke manier? Retour fabrikant.

(...)

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?
Vullingen rug- en zitkussens herstellen.*

(...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. De consument stelt dat het bankstel niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten en dat het bankstel (dus) non-conform is. Hij maakt ten aanzien van het bankstel aanspraak op ontbinding van de koopovereenkomst en een schadevergoeding. Subsidiair maakt hij aanspraak op vervanging van het bankstel.

Non-conformiteit?

2. De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of sprake is van non-conformiteit als bedoeld in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van dit artikel is sprake van non-conformiteit als de geleverde zaak, 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 koopovereenkomst 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 24 februari 2026 ter plaatse is geweest om het bankstel te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. In reactie op het deskundigenrapport heeft de ondernemer opgemerkt dat zij, voorafgaand aan het uitgevoerde onderzoek, kenbaar heeft gemaakt telefonisch bereikbaar te zijn tijdens het onderzoek. De ondernemer merkt vervolgens op dat zij desondanks niet telefonisch is benaderd, waardoor zij niet de gelegenheid zou hebben gehad om op dat moment een toelichting te geven of vragen van de deskundige te beantwoorden. Voor zover de ondernemer heeft willen betogen dat het oordeel van de deskundige om die reden niet gevolgd kan worden, volgt de bindend adviseur haar daarin niet. Vast staat dat de deskundige de ondernemer heeft uitgenodigd om bij het onderzoek aanwezig te zijn. De ondernemer heeft daarop kenbaar gemaakt niet aanwezig te zullen zijn, wat haar vrijstaat, maar wat ook voor haar rekening en risico komt. Los daarvan is het aan de deskundige om zijn onderzoek zelfstandig in te richten en uit te voeren. Dat heeft de deskundige ook gedaan. Daar komt bij dat de ondernemer in de gelegenheid is gesteld om te reageren op de inhoud van het deskundigenrapport. Hoewel de ondernemer aangeeft niet in de gelegenheid te zijn gesteld om een toelichting te geven of vragen van de deskundige te beantwoorden, heeft zij het oordeel van de deskundige op geen enkel punt inhoudelijk weersproken, zodat ook om die reden niet kan worden aangenomen dat zij in haar belangen is geschaad.

4. De bindend adviseur is van oordeel dat het deskundigenrapport op een zorgvuldige wijze tot stand is gekomen, de motivering en conclusies van de deskundige begrijpelijk en inzichtelijk zijn en dat deze voortvloeien uit de door hem in het deskundigenrapport vermelde gegevens. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport, mede gelet op de specifieke deskundigheid van de deskundige op het terrein van het onderzoek, dan ook tot uitgangspunt bij de verdere beoordeling.

5. De deskundige heeft geoordeeld dat de vulling van het linker rugkussen voelbaar harder is dan die van de rechterzijde, de vulling van het linker zitkussen rechts naar voren zakt, de vulling van beide armleuningen bol staan en dat de door de ondernemer voorgestelde oplossing (het opschudden van de afdeklag van schuimsticks en fiberfill) praktisch onmogelijk is. De deskundige kwalificeert de klachten van de consument als "opvallend" waar het gaat om het zitcomfort en het verschil in rug- en zitkussens. Zoals hiervoor al is overwogen, zijn deze oordelen van de deskundige - hoewel zij daartoe in de gelegenheid is gesteld - niet weersproken door de ondernemer. De consument mocht ervan uitgaan dat het bankstel niet de in het deskundigenrapport genoemde gebreken kende. Op basis van de bevindingen van de deskundige concludeert de bindend adviseur dan ook dat het geleverde bankstel niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is.

Ontbinding van de koopovereenkomst?

6. De volgende vraag die moet worden beantwoord, is of de ondernemer het bankstel moet terugnemen en de aankoopsom aan de consument moet terugbetalen, zoals de consument primair eist. De bindend adviseur is van oordeel dat de koopovereenkomst ten aanzien van het bankstel moet worden ontbonden en dat de consument geen genoeg hoeft te nemen met herstel of vervanging van het bankstel. De bindend adviseur zal dat hieronder verder toelichten.

7. 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.

8. Uit de tussen partijen gevoerde (e-mail)correspondentie volgt dat de consument de ondernemer herhaaldelijk in de gelegenheid heeft gesteld om de geconstateerde gebreken te herstellen. De ondernemer heeft zich daarbij steeds op het standpunt gesteld dat van non-conformiteit geen sprake is. Daaruit volgt dat de ondernemer haar verplichting als verkoper om tot herstel dan wel vervanging over te gaan 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). Daar komt bij dat door de ondernemer niet is gesteld, laat staan onderbouwd, dat de hiervoor vastgestelde afwijkingen van het overeengekomene de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

Gevolgen ontbinding

9. 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 van het bankstel aan de consument dient terug te betalen (een bedrag van € 1.306,00). 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.

Schadevergoeding?

10. De consument maakt daarnaast aanspraak op een schadevergoeding. Deze eis zal worden afgewezen, alleen al omdat iedere onderbouwing daarvan ontbreekt.

Conclusie

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

12. 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 ten aanzien van het bankstel wordt ontbonden;

- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
 - * € 1.306,-- wegens terugbetaling koopsom;
 - * € 260,-- wegens kosten behandeling.
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies een afspraak te maken met de consument over het ophalen van het bankstel door de ondernemer bij de consument. De consument dient hieraan zijn medewerking te verlenen;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 juni 2026,

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