BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Stoelen beantwoorden niet aan de overeenkomst waardoor deze wordt ontbonden, maar consument krijgt niet het volledige aankoopbedrag terug aangezien hij een aantal jaar gebruik heeft gemaakt van de stoelen

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 stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 1 juni 2026 rapport is opgemaakt (hierna: 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 voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
De overeenkomst betreft de koop van een eettafel en stoelen.

Standpunt consument
De consument heeft in het Vragenformulier zijn klacht als volgt omschreven:

"*Eettafel met zes stoelen. Het gaat hier over de slechte stoelen. Volgens de verkoper zitten er weekmakers in de stof, daarom bladderen ze al binnen circa twee jaar af. Nu is het heel erg. Was al veel eerder bekend bij de verkoper, maar hij heeft geen actie ondernomen en gewacht tot de klant zelf kwam.*"

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

"*Zie alle mailwisseling en de vele pogingen om tot oplossing te komen. Geen resultaat dus ontbinding koopcontract en geld terug. Als we de tafel houden dan alleen de stoelen vergoeden.*"

Standpunt ondernemer
De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

"*De klant heeft gedeeltelijk gelijk in deze kwestie. Op dit moment betreft het probleem twee van de zes stoelen. Het is echter mogelijk dat de overige stoelen in de toekomst vergelijkbare gebreken zullen vertonen.*

Leatherlook-materiaal kan na verloop van enkele jaren tekenen van slijtage vertonen, zoals het loslaten van de toplaag, als gevolg van uitdroging. Dit materiaal bevat weekmakers die na verloop van tijd uit het materiaal verdwijnen. Hierdoor verhardt het oppervlak, wat kan leiden tot scheurvorming. Dit proces kan worden vertraagd of voorkomen door het leatherlook regelmatig te onderhouden met een geschikt onderhoudsmiddel."

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

"*Het betreft hier eetkamerstoelen met een leatherlook bekleding. Deze hoort mijn inziens niet binnen twee tot vijf jaar zomaar te gaan bladderen. Oorzaken hiervoor kunnen zijn uitdroging door zonlicht of intensief gebruik. Van het laatste is bij deze consument geen sprake. Door uitdroging kunnen de weekmakers die in de toplaag van het product zitten verdrogen en gaan bladderen, wat bij deze consument duidelijk te zien is. Als het materiaal uitdroogt zal de zitting het meest te lijden hebben in verband met de wrijving en belasting van het zitvlak.*

Dit kan voorkomen worden door het gebruik van specifieke onderhoudsmiddelen die uitdroging voorkomen. Onduidelijk is of deze daadwerkelijk vanaf het begin gebruikt zijn enerzijds, maar anderzijds is ook niet uit te sluiten dat het afbladderen van de toplaag daarmee voorkomen zou zijn. Toch is het lastig om met zekerheid te zeggen dat dit de oorzaak is.

Er kan ook sprake zijn geweest van kwalitatief slecht materiaal. De ondernemer heeft aangegeven dat het bij sommige klanten ook is voorgevallen, maar niet bij alle eerder geleverde eetkamerstoelen met deze bekleding. Bij aankoop is de klant naar eigen zeggen niet op de hoogte gebracht van de specifieke kenmerken van het leatherlook."

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 27 mei 2026 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten (contra-expertises) meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. De ondernemer heeft in reactie op het deskundigenrapport het volgende naar voren gebracht:

   "*Wij erkennen de klachten en zijn het dan ook eens met u rapport. Wij hebben daarom ook al een voorstel gedaan naar de klant om de helft van het aankoopbedrag van de stoelen te vergoeden. De klant heeft er inmiddels bijna zes jaar gebruik van gemaakt. Ik mis een beschrijving dat de klant pas na vijf jaar contact heeft opgenomen met ons.*"

3. Gelet op het deskundigenrapport en de reactie daarop van de ondernemer neemt de bindend adviseur als vaststaand aan dat de geleverde stoelen niet aan de overeenkomst beantwoorden. Nu ook aan de overige voorwaarden is voldaan, komt de overeenkomst voor ontbinding in aanmerking voor zover het de stoelen betreft. Dit brengt in beginsel mee dat de ondernemer de koopsom van de stoelen terugbetaalt en dat hij de stoelen ophaalt.

4. Het geschil spitst zich nu toe op de vraag of de consument nog wel een vergoeding aan de ondernemer verschuldigd is omdat hij de stoelen gedurende een bepaalde periode heeft kunnen gebruiken. Hierbij verschillen partijen van mening over de vraag hoe lang het heeft geduurd voordat de stoelen gebreken gingen vertonen. De consument heeft de stoelen gekocht op 18 februari 2020 en de levering heeft plaatsgevonden op 30 oktober 2020. De ondernemer heeft aangevoerd dat de consument pas vijf jaar later contact heeft opgenomen over de staat van de stoelen. De consument stelt dat dit niet klopt en dat hij al in 2021 of 2022 contact heeft opgenomen.

5. De bindend adviseur stelt vast dat de consument in het Vragenformulier heeft vermeld dat hij de klacht op 13 juni 2025 bij de ondernemer heeft gemeld. Uit de correspondentie die zich in het dossier bevindt kan ook niet worden opgemaakt dat de klacht eerder dan in 2025 is gemeld. Op basis hiervan gaat de bindend adviseur ervan uit dat de consument een aanzienlijk periode gebruik heeft kunnen maken van de stoelen.

6. De overeenkomst komt voor ontbinding in aanmerking voor zover het de stoelen betreft. Indien de ondernemer de stoelen terug wil, dient hij dit binnen 4 weken aan de consument te laten weten. De ondernemer dient de stoelen in dat geval op te halen bij de consument.

7. De aankoopprijs voor de stoelen bedroeg € 1.674,-. Gelet op de duur dat de consument de stoelen heeft kunnen gebruiken, acht de bindend adviseur het redelijk dat hij hiervan een bedrag van € 1.200,- terugkrijgt.

8. De klacht is gegrond.

9. Gelet op de uitkomst van de procedure, dient de ondernemer de door de consument betaalde geschilkosten te vergoeden (€ 267,50).

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

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst dient, voor zover het de stoelen betreft, als ontbonden te worden beschouwd.

- De ondernemer laat binnen 4 weken aan de consument weten of hij de stoelen terug wil. Indien dat het geval is, haalt de ondernemer de stoelen op bij de consument.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken een bedrag van € 1.467,50 aan de consument (dat is € 1.200,- + € 267,50).
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 juli 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur