BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Van een ondernemer die een product met speciale eigenschappen verkoopt mag verwacht worden dat hij nagaat of die speciale eigenschappen werken voor de consument, klacht gegrond verklaard

Verloop van de procedure:
Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door de deskundige. De bindend adviseur heeft aan de consument een nadere vragen gesteld waarop deze heeft geantwoord en waarop ook de ondernemer heeft gereageerd. Een mondelinge behandeling heeft de bindend adviseur niet nodig gevonden omdat hij zich door de stukken voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft:
Datum overeenkomst: 8 augustus 2025.
Inhoud overeenkomst: de consument heeft bij de ondernemer twee zogenaamde relaxstoelen gekocht met servicepakket voor een totaalprijs van € 6.000,- inclusief BTW.
De stoelen zijn geleverd op 21 oktober 2015.
De klacht is op 27 oktober 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument:
Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

“Maatvoering relaxfauteuils, XL. Het zitcomfort is onvoldoende. De fauteuils zijn voor ons ergonomisch ongeschikt: de zithoogte is te hoog, het zitvlak te diep en de armleuningen te hoog. Ook na een ruime gewenningsperiode van circa twee maanden is dit probleem gebleven.”

De consument eist:

“Wij verzoeken de geschillencommissie om:
1. vast te stellen dat sprake is van non-conformiteit;
2. de koopovereenkomst te ontbinden;
3. de ondernemer te verplichten tot terugbetaling van het volledige aankoopbedrag;
4. te bepalen dat de fauteuils door de ondernemer kosteloos worden afgehaald;
5. de ondernemer te veroordelen in de kosten van de procedure voor zover mogelijk.”

Standpunt ondernemer:
Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

“Wij hebben herhaaldelijk aangegeven bij de consument dat hij heeft ontvangen wat hij besteld heeft. Echter, de consument blijft erbij dat de afmetingen van de fauteuils niet correct zijn. De verkoper [naam verkoopmedewerker ondernemer] heeft de consument bezocht voor een beoordeling ter plaatse en aangegeven dat er geleverd is wat er besteld is. De consument ging daar niet mee akkoord en toen hebben wij de fauteuils opgehaald en in de winkel vergeleken met de fauteuil die in de winkel staat. Daar zijn wij wederom tot de conclusie gekomen dat er geleverd is wat de consument heeft besteld.

In onze showroom staat het model in vier verschillende uitvoeringen zodat onze klanten de fauteuils kunnen proberen en uiteindelijk een keuze kunnen maken voor de uitvoering die zij wensen. Wellicht is er een verkeerde keuze gemaakt, echter er is geen sprake van non-conformiteit.”

Deskundigenrapportage:
In zijn deskundigenrapport geeft de deskundige aan dat de geleverde stoelen van het model XL zijn en geen gebreken vertonen. Zij zijn overeenkomstig het model dat in de winkel van de ondernemer wordt getoond. Wel constateert de deskundige dat voor de consument en in het bijzonder voor zijn echtgenote de stoelen qua zitcomfort niet voldoen omdat de armleuningen te hoog zijn en de zithoogte en zitdiepte voor hen niet comfortabel zijn. Herstel of aanpassing van de stoelen is volgens de deskundige niet mogelijk.

Overwegingen en beoordeling:
De klacht van de consument richt zich vooral op het feit dat bij de aankoop de ondernemer onvoldoende voorlichting heeft gegeven over het zitcomfort van aangekochte stoelen. Daarom zijn de stoelen volgens de consument niet conform hetgeen zij bij de aankoop mochten verwachten.

Weliswaar zijn de geleverde stoelen overeenkomstig de getoonde stoel in de winkel, maar dat wil nog niet zeggen dat er geen sprake zou zijn van non-conformiteit.

Van non-conformiteit is volgens de wet (artikel BW 7:17) sprake als het geleverde product niet de eigenschappen bevat die de consument redelijkerwijs mocht verwachten.

Uit de deskundigenrapportage is duidelijk dat de maatvoering van de aangekochte relaxstoelen voor met name de echtgenote van de consument niet alleen niet comfortabel zijn, maar zelfs na enige tijd een gevoel van discomfort geven. Juist omdat het relaxstoelen betreft, mag de consument verwachten dat de stoelen ook een relax-gevoel geven. Dat is hier niet het geval. Daarmee staat vast dat voor deze consumenten de stoelen niet conform zijn.

Het mag zo zijn dat de stoelen in de winkel zijn bekeken en dat de consument deze heeft gekocht, dat neemt niet weg dat van de ondernemer die een product verkoopt met speciale eigenschappen, verwacht mag worden dat hij ook nagaat of die speciale eigenschappen ook werken voor de betrokken consument. Met andere woorden, heeft de ondernemer de consument wel voldoende gewezen op de voor- en nadelen van het bekeken model en heeft hij de consument voldoende tijd gegeven, bijvoorbeeld door aan de consument een stoel op zicht te geven voor een redelijke periode. Dat lijkt hier niet het geval. De consument heeft in de winkel de stoelen bekeken en geprobeerd, maar meer ook niet. De consument heeft terecht gesteld dat onvoldoende voorlichting over het comfort van de stoelen is gegeven, zoals uit de gang van zaken is af te leiden.

Dit maakt dat de klacht gegrond wordt bevonden, hetgeen leidt tot de navolgende beslissing.

Beslissing:
1. De klacht is gegrond.
2. Partijen dienen binnen redelijke tijd met elkaar in overleg te treden over terugname van de stoelen en het restitueren van de aankoopsom.
3. De ondernemer vergoedt aan de consument de door deze betaalde kosten voor behandeling van dit geschil ad € 267,50.
4. De ondernemer is aan de stichting behandelingskosten verschuldigd ad € 750,-.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 augustus 2026,

mr. J.B.A.M. Groenendaal,
Bindend adviseur