BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Ondernemer levert tafel met de verkeerde poten, terwijl de consument het essentiële belang van de poten tijdens het aankoopgesprek kenbaar heeft gemaakt waardoor klacht gegrond wordt 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 bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. 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 6 december 2025 een overeenkomst gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om voor een totaalbedrag van € 2.050,- inclusief btw en € 50,- bezorgkosten een salontafel, een eetkamertafel en een dressoir te leveren aan de consument. Op 2 maart 2026 zijn de meubels geleverd. Nog diezelfde dag heeft de consument haar klacht voorgelegd aan 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:

“Op 6 december 2025 hebben wij bij de ondernemer een eettafel, dressoir en salontafel van de lijn “[naam model]” gekocht.

De levering stond oorspronkelijk gepland op 9 maart 2026, hetgeen buiten de indicatieve levertijd van 4 tot 8 weken viel. Na herhaaldelijk contact vanuit onze zijde is de levering vervroegd naar 2 maart 2026. Om verdere vertraging te voorkomen hebben wij aangegeven dat de meubels voor de deur konden worden geplaatst, aangezien onze woonkamer inmiddels leeg was en ze geen rekening hadden gehouden met de doorgegeven en afgesproken tijd wanneer we thuis zouden zijn.

Direct na levering hebben wij gemeld dat de eettafel niet overeenkomt met hetgeen wij bij aankoop in de showroom hebben besproken. Bij aankoop is nadrukkelijk gekozen voor een eettafel met een kruispoot, gelijk aan de salontafel. Dit was noodzakelijk om de stoelen goed onder de tafel te kunnen plaatsen.

Bij de aankoop hebben wij ons gebaseerd op de informatie en toelichting van de verkoper in de showroom, waarbij wij mochten vertrouwen op zijn deskundigheid.

De geleverde tafel is echter voorzien van een ander type onderstel, waardoor de tafel niet functioneel bruikbaar is: stoelen kunnen niet goed onder de tafel worden geplaatst.

De aankoopbon bevat geen specificatie van het onderstel of type poot. Hierdoor was het voor ons niet mogelijk om te controleren dat een afwijkende uitvoering was besteld. Daarnaast is de productaanduiding op de bon onduidelijk en afwijkend genoteerd, wat dit verder bemoeilijkt.

Wij hebben dit direct na levering gemeld en sindsdien meerdere malen contact opgenomen met de klantenservice om tot een oplossing te komen, waaronder het aanpassen van het onderstel.

De klantenservice en het management hebben onze klacht afgewezen en stellen dat uitsluitend de aankoopbon leidend is en dat mondelinge afspraken niet worden meegenomen.

Wij zijn van mening dat de geleverde eettafel niet voldoet aan de overeenkomst, omdat deze niet overeenkomt met wat wij redelijkerwijs mochten verwachten en niet functioneel bruikbaar is voor het doel waarvoor deze is aangeschaft.

Daarnaast vertoont het geleverde dressoir een gebrek (scheve deur), welke nog in behandeling is.”

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

“Het juiste onderstel voor de tafel, indien een aanpassing van het onderstel niet mogelijk is dan willen we vervanging door een gelijkwaardige tafel die wel voldoet aan de gemaakte afspraken.
Zo niet dan verzoeken we tot ontbinding van de koopovereenkomst en terugbetaling van het aankoopbedrag van de eettafel.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie onder meer het volgende geschreven:

“Er staat heel duidelijk "[naam model] 200 centimeter" op de aankoopbon van de klant. De klant heeft de aankoopbon zelf gecontroleerd en ondertekend. De [naam model] eettafel heeft één soort poten en deze heeft de klant ontvangen. Nu geeft de klant aan dat dit niet de poten zijn, die klant wilde.
Als de klant dezelfde soorten poten wilde als de [naam model] salontafel, dan had de klant de [naam model] eettafel kunnen aanschaffen, die hebben wij namelijk ook. Dit is niet gebeurd en dit is de verantwoordelijkheid van de klant zelf.”

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader

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.

Eén van de hoofdverplichtingen van de ondernemer is om meubels te leveren die voldoen aan de koopovereenkomst. Dit volgt uit artikel 7:17 lid 1 BW. 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. Op grond van artikel 7:18 lid 2, aanhef en onder b BW moet de zaak – indien van toepassing – beschikken over de kwaliteit van en beantwoorden aan de omschrijving van een monster of model dat de verkoper aan de koper voor het sluiten van de overeenkomst ter beschikking heeft gesteld. Wanneer dat niet het geval is, dan is in beginsel sprake van non-conformiteit.

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).

Non-conformiteit

De consument legt aan haar eis – samengevat – ten grondslag dat de geleverde eetkamertafel niet beantwoordt aan de koopovereenkomst. Ter onderbouwing hiervan voert de consument aan dat tijdens het aankooptraject niet de modelnummers, maar de specifieke uitvoering, uitstraling en functionaliteit van de meubels bepalend waren. De consument stelt dat zij voor de producteigenschappen volledig afhankelijk was van de toelichting en het advies van de verkoper, omdat niet alle meubels uit de gekozen lijn ‘‘[naam model]” in de showroom aanwezig waren.

Volgens de consument vormde het feitelijk en comfortabel kunnen plaatsen van zes stoelen onder de eetkamertafel een essentiële voorwaarde voor de aankoop. Om te verifiëren of de tafel aan deze functionele eis voldeed, is samen met de verkoper een ander demonstratiemodel met een kruispoot onderzocht. Door vergelijkbare stoelen onder deze tafel te schuiven, is door partijen expliciet gecontroleerd en vastgesteld dat deze specifieke constructie de vereiste zes zitplaatsen daadwerkelijk garandeerde.

Op basis hiervan en het daaropvolgende, bevestigende advies van de verkoper mocht de consument er wat haar betreft gerechtvaardigd op vertrouwen dat de bestelde uitvoering over exact dezelfde functionele capaciteit voor zes stoelen zou beschikken.

Nu de eetkamertafel bij levering voorzien blijkt te zijn van een sterpoot in plaats van de beoogde kruispoot, waardoor stoelen niet normaal aangeschoven kunnen worden, is de tafel functioneel onbruikbaar. De consument stelt dat de ondernemer hiermee een non-conforme eetkamertafel geleverd heeft.

De consument wil (primair) dat de ondernemer de koopovereenkomst nakomt door de eetkamertafel te voorzien van de overeengekomen kruispoot of dat de eetkamertafel vervangen wordt door een andere, gelijkwaardige eetkamertafel met de overeengekomen kruispoot.

De ondernemer betwist de door de consument geschetste gang van zaken tijdens het aankoopgesprek niet. Hiermee staat vast dat de consument voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst aan de verkoper heeft kenbaar gemaakt dat bij de aanschaf van de tafel van essentieel belang was dat zes stoelen aangeschoven moesten kunnen worden, dat de verkoper met het oog hierop gewezen heeft op een tafel met een kruispoot, en dat de verkoper gedemonstreerd heeft dat aan die tafel met kruispoot zes stoelen geschoven konden worden.

Het verweer van de ondernemer dat op de aankoopbon slechts een algemene modelnaam staat vermeld, treft geen doel. Een summiere omschrijving op een order- of transactiebon kan namelijk niet afdoen aan de expliciete mondelinge toezeggingen en de gerichte demonstratie in de showroom. Op grond van de wederzijdse verklaringen en gedragingen voorafgaand aan de koop, mocht de consument er redelijkerwijs op vertrouwen dat het product over de specifiek getoonde en besproken eigenschappen zou beschikken.

Nu vaststaat dat een eetkamertafel met een sterpoot is geleverd en de stoelen hierdoor niet onder de tafel passen, bezit de eetkamertafel niet de eigenschappen die voor het afgesproken gebruik nodig zijn. De conclusie is dat de ondernemer een non-conforme eetkamertafel geleverd heeft.

De consument heeft geen eis gekoppeld aan haar stelling dat het dressoir een scheve deur heeft, zodat dit punt niet nader beoordeeld zal worden.

Herstel of vervanging eetkamertafel
De consument heeft (primair) gevraagd om kosteloos herstel of vervanging van de eetkamertafel. Gesteld noch gebleken is dat herstel of vervanging in de gegeven omstandigheden onmogelijk is of 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 eetkamertafel, in die zin dat de ondernemer daar een kruispoot onder monteert, althans laat monteren. Voor het geval dit niet mogelijk is, zal de ondernemer de eetkamertafel dienen te vervangen door een gelijkwaardige tafel met een kruispoot.

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.

Voor het geval de eetkamertafel vervangen wordt, overweegt de bindend adviseur nog het volgende. Als de omgeruilde eetkamertafel goedkoper is dan de huidige, dan dient de ondernemer het verschil tussen de kosten van de nieuwe eetkamertafel en de kosten van de huidige eetkamertafel aan de consument terug te betalen. Wanneer de consument kiest voor een duurdere eetkamertafel, dan dient zij de meerprijs aan de ondernemer te betalen.

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 (€ 187,50) door de ondernemer worden vergoed.

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Beslissing
De bindend adviseur:

- verklaart de klacht gegrond;
- bepaalt dat de ondernemer de volgende werkzaamheden uitvoert: herstel van de eetkamertafel door deze te voorzien van een kruispoot in plaats van de nu aanwezige sterpoot, 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 eetkamertafel 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 eetkamertafel voor een gelijkwaardig exemplaar met kruispoot;
- Ingeval van vervanging van de eetkamertafel dient de meer- of minderprijs van de nieuwe eetkamertafel binnen 4 weken nadat de betreffende eetkamertafel in het bezit is gesteld van de consument door de consument respectievelijk de ondernemer te worden betaald aan de andere partij;
- De ondernemer dient binnen vier weken na de datum van dit bindend advies aan de consument te betalen:
  ✓ € 187,50 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 10 september 2026,

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