BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

De ondernemer heeft de consument voldoende duidelijke en begrijpelijke informatie gegeven om haar in staat te stellen met voldoende kennis van de te kopen bank en fauteuils haar beslissing te nemen, klacht ongegrond 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 deskundige. De bindend adviseur heeft een tussenbeslissing gegeven op 1 juni 2026. Daarin is bovenal informatie opgevraagd. Partijen hebben beiden een reactie gegeven. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voor een beslissing in dit stadium van de procedure voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
Datum overeenkomst: 28 augustus 2025.
Overeengekomen prijs: € 3.532,-.
De levering heeft rond 17 november 2025 plaatsgevonden.
De klacht is op 17 november 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Reactie ondernemer
De ondernemer heeft op 15 juni gereageerd als volgt.

De ondernemer legt de gevraagde bijlage alsnog over als bijlage 1. Het betreft de foto's waarnaar in de e-mail van 19 november 2025 is verwezen. Met deze foto's heeft de ondernemer aan de consument willen aantonen dat het gemarmerde effect ook aanwezig is bij een showmodel in de [naam stofsoort] stof.

De consument stelt dat het showroommodel "absoluut" geen plooien vertoonde. De ondernemer betwist deze stelling. Ten tijde van de aankoop stond in de showroom een [naam model] fauteuil, zijnde hetzelfde fauteuilmodel als de door consument gekochte fauteuil, uitgevoerd in dezelfde stof [naam stofsoort] als door de consument gekozen. De consument heeft daarmee zowel het betreffende fauteuilmodel als de gekozen stof in de showroom kunnen beoordelen. De ondernemer beschikt over foto's van dit [naam model] showmodel in stof [naam stofsoort]. Op deze foto's zijn eveneens plooitjes/plooivorming zichtbaar. Deze foto's worden overgelegd als bijlage 2.

Daarmee heeft de consument de stof [naam stofsoort] en de wijze waarop deze stof zich rond stiknaden en zachte delen gedraagt, in de showroom kunnen waarnemen. Voor zover de consument stelt dat zij mocht verwachten dat het geleverde product geheel vrij van plooitjes zou zijn, wordt die verwachting niet ondersteund door het getoonde showroommodel, de productinformatie of het deskundigenrapport. De plooivorming betreft een zichtbare en normale eigenschap van dit type gestoffeerde meubelen en deze stof.

Daarnaast legt de ondernemer foto's over van de [naam model] op de website in dezelfde stof [naam stofsoort]. Ook daarop is zichtbaar hoe de stof zich gedraagt rondom stiknaden en zachte delen. Deze foto's worden overgelegd als bijlage 3.

De ondernemer legt daarnaast foto's over van de [naam model] bank. Deze bank is weliswaar uitgevoerd in leder en niet in dezelfde stof [naam stofsoort], maar ook daarop zijn plooitjes zichtbaar rondom de stiknaden. Deze foto's worden overgelegd als bijlage 4. De ondernemer brengt dit niet naar voren om te stellen dat de [naam model] bank één-op-één vergelijkbaar is met de door consument gekozen [naam model] bank in stof, maar om te laten zien dat plooivorming rondom stiknaden ook bij andere hoogwaardige stofferingen voorkomt. Dit ondersteunt het standpunt dat het hier niet gaat om een productiefout, maar om een normale eigenschap die verband houdt met model, bekleding, stiknaden, vulling en stoffering. Daarbij is van belang dat de [naam model] fauteuil en de [naam model] bank afkomstig zijn van verschillende gerenommeerde leveranciers. Dat ook bij verschillende leveranciers plooivorming rond stiknaden zichtbaar is, bevestigt dat dit verschijnsel in de praktijk niet volledig te voorkomen is.

De ondernemer informeert consumenten standaard over eigenschappen van gestoffeerde meubelen. Dat gebeurt mondeling tijdens het verkoopgesprek en schriftelijk via de aankoopbon en aanvullende onderhoudsinformatie.

Op de aankoopbon, die door de consument is ondertekend, staat vermeld: “Stof kan plooien en kan mogelijk pillen/pluizen.” De consument heeft deze informatie vóór aankoop en vóór ondertekening kunnen lezen. De ondertekende aankoopbon wordt overgelegd.

Daarnaast verstrekt de ondernemer onderhoudsinformatie. Daarin wordt onder meer toegelicht dat schuim gedurende de eerste maanden zachter wordt, dat stof mee kan rekken om naden te ontlasten en dat een bank plooien kan vertonen. Daarbij wordt vermeld dat dit een normale eigenschap is. Het relevante knipsel uit deze onderhoudsinformatie wordt overgelegd als bijlage 6. De ondernemer heeft de consument dus via het showroommodel, mondeling, de aankoopbon en de onderhoudsinformatie geïnformeerd over de relevante eigenschappen van de stof en het meubel.

De consument stelt dat sprake zou zijn van een groot aantal structurele plooien over het gehele oppervlak van de leuningen en kussens. Volgens consument zou de hoge frequentie en opeenhoping van deze plooien leiden tot een verfomfaaide en kwalitatief onwaardige uitstraling, waardoor de klacht niet als gering zou kunnen worden bestempeld. De ondernemer betwist deze kwalificatie. De ondernemer betwist dat sprake is van een zodanige hoeveelheid, frequentie of opeenhoping van plooien dat daardoor sprake zou zijn van een verfomfaaide, kwalitatief onwaardige of non-conforme uitstraling. Naar het oordeel van de ondernemer maakt de consument hier in wezen een subjectieve beoordeling van de uitstraling van de meubels. De consument ervaart de plooivorming kennelijk als storend en verbindt daaraan de conclusie dat de meubels kwalitatief onwaardig zouden zijn. Die subjectieve waardering is echter niet bepalend voor de vraag of sprake is van non-conformiteit. De vraag of een geleverd meubel aan de overeenkomst beantwoordt, moet objectief worden beoordeeld. Daarbij gaat het niet uitsluitend om de persoonlijke smaak of beleving van de consument, maar om de vraag of de meubels vaktechnisch in orde zijn, normaal bruikbaar zijn en de eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst, het showroommodel, de gekozen stof, de productinformatie en de aard van het product redelijkerwijs mocht verwachten. Juist daarom is de beoordeling door een onafhankelijke deskundige van groot belang. De door Stichting UitgesprokenZaak.nl ingeschakelde onafhankelijke deskundige heeft de meubels bij de consument thuis onderzocht. De deskundige heeft dus niet slechts één afzonderlijk plooitje beoordeeld, maar de meubels als geheel, inclusief de door consument gestelde plooivorming aan leuningen en kussens. De deskundige concludeert dat de zitmeubelen vaktechnisch in orde zijn. De deskundige kwalificeert de plooivorming als zeer lichte plooitjes van het stikwerk en geeft aan dat deze lichte plooivorming modelgebonden is. Bij een veloursbekleding zoals hier toegepast, is het volgens de deskundige bijna onmogelijk om dit te stikken zonder minimale plooitjes. De deskundige concludeert verder dat het gaat om een materiaalgebonden eigenschap die niet is te voorkomen. Ook ten aanzien van de ernst van de klacht is de deskundige duidelijk: de plooitjes zijn volgens hem onopvallend en de uitstraling is modelgebonden. Daarmee heeft de deskundige juist ook de ernst, zichtbaarheid en uitstraling van de plooivorming beoordeeld. Verder acht de deskundige herstel technisch niet mogelijk, omdat het gaat om een eigenschap die ontstaat bij het stikken van de gladde veloursstof en het stofferen rondom zachte materialen zoals zit-, arm- en rugkussens. De consument plaatst tegenover deze onafhankelijke deskundige beoordeling haar eigen subjectieve waardering van de uitstraling. Die waardering wordt niet ondersteund door de objectieve beoordeling van de deskundige. De enkele stelling dat sprake is van een hoge frequentie of opeenhoping van plooien maakt nog niet dat sprake is van non-conformiteit, temeer nu de deskundige de meubels als geheel heeft beoordeeld en de plooitjes als zeer licht, onopvallend, modelgebonden en materiaalgebonden heeft aangemerkt.

Daarbij komt dat ook uit de door de ondernemer overgelegde foto’s blijkt dat vergelijkbare plooitjes zichtbaar zijn bij:
- het [naam model] showmodel in dezelfde stof [naam stofsoort], zie bijlage 2;
- de [naam model] zoals getoond op de website in stof [naam stofsoort], zie bijlage 3;
- de [naam model] bank in leder, zie bijlage 4.

Deze stukken ondersteunen het standpunt dat sprake is van een normale materiaal- en modelgebonden eigenschap en niet van een productiefout. Ook ondersteunen deze stukken dat plooivorming rondom naden niet uitzonderlijk is en niet betekent dat het meubel niet aan de overeenkomst beantwoordt.

6. Geen afwijking van het overeengekomen of getoonde model. De kern van het geschil is of het geleverde product afwijkt van wat de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Volgens de ondernemer is dat niet het geval. Ten tijde van de aankoop stond in de showroom een [naam model] fauteuil in dezelfde stof [naam stofsoort] als door de consument gekozen.

De consument heeft deze fauteuil en deze stof in de showroom kunnen zien. De eigenschappen van die stof, waaronder plooivorming rondom stiknaden, waren zichtbaar.

Daarnaast is op de aankoopbon schriftelijk vermeld dat stof kan plooien en mogelijk kan pillen/pluizen.

Ook is aanvullende onderhoudsinformatie verstrekt waarin wordt toegelicht dat plooivorming een normale eigenschap kan zijn. De geleverde meubels bezitten de eigenschappen die voor dit type gestoffeerde meubelen normaal zijn. De deskundige heeft bovendien bevestigd dat de meubels vaktechnisch in orde zijn en dat sprake is van een materiaal- en modelgebonden eigenschap. Daarmee is geen sprake van een gebrek of non-conformiteit, maar van een normale product-eigenschap die inherent is aan de gekozen stof, het model, de stoffering en de constructie.

7. Conclusie
De ondernemer handhaaft daarom haar standpunt dat de klacht ongegrond is. De ondernemer verzoekt de bindend adviseur om de klacht ongegrond te verklaren.

Reactie consument
De consument heeft daarop de volgende reactie ingeleverd.
De ondernemer probeert de terechte klacht overmatige plooivorming af te doen als een 'normale producteigenschap' en beticht mij van een 'subjectieve beoordeling'. Hierbij wordt echter volledig voorbijgegaan aan de kern van het geschil: de mate, omvang en frequentie van de plooivorming op de geleverde bank en stoelen, welke in geen verhouding staat tot wat ik als consument op basis van de showroommodellen mocht verwachten.

Ik draag puntsgewijs graag de volgende feiten aan:

1. Onjuiste vergelijking met showroommodellen en website (bijlagen 2, 3 en 4)
De ondernemer legt foto's over van een [naam model] fauteuil (bijlage 2 en 3) en een [naam model] bank in leder (bijlage 4) om zijn gelijk te bewijzen. Dit is een oneigenlijke vergelijking. Mijn klacht heeft betrekking op de geleverde [naam model] bank in de stof [naam stofsoort].
- Het feit dat een heel ander model fauteuil ([naam model]) of een bank in een compleet ander materiaal (leder) plooitjes vertoont, zegt niets over hoe de [naam model] bank in stof [naam stofsoort] eruit hoort te zien.
- In de showroom vertoonde het model van de stoffen [naam stofsoort] bank deze extreme, wijdverspreide plooivorming absoluut niet. Als het showroommodel er zo verfomfaaid had uitgezien als de bij mij geleverde meubels, had ik deze set nooit aangeschaft.

2. Misbruik van de algemene waarschuwingsplicht (bijlage 5 en 6)
De ondernemer schermt met de algemene opmerking op de aankoop bon: "Stof kan plooien". Als consument begrijp ik dat een gestoffeerd meubel door het zitten in de loop der tijd een lichte, natuurlijke werking (plooivorming) kan vertonen. Er zit echter een kritisch verschil tussen de natuurlijke werking van stof bij gebruik en een meubel dat vanaf de levering al structureel en overmatig geplooid is op plekken die niet eens intensief worden belast, zoals de leuningen. De algemene waarschuwing op de bon kan niet worden gebruikt als een vrijbrief om een meubel te leveren dat esthetisch zwaar onder de maat is.

3. Betwisting conclusie deskundige en non-conformiteit
Hoewel de deskundige stelt dat de meubels "vaktechnisch in orde" zijn en de plooitjes "zeer licht" noemt, is de visuele realiteit bij mij thuis compleet anders. Er is geen sprake van minimale plooitjes rondom stiknaden; er is sprake van een hoge frequentie en een opeenhoping van plooien over het gehele oppervlak van de kussens en leuningen. Dit geeft de bank een verfomfaaide en kwalitatief onwaardige uitstraling.

Volgens de wet (artikel 7:17 BW) moet een product de eigenschappen bezitten die voor een normaal gebruik nodig zijn én die de koper mocht verwachten. Een consument mag bij de aanschaf van een nieuw, kostbaar meubel in deze prijsklasse verwachten dat dit een strakke, verzorgde uitstraling heeft, conform het model in de showroom.

Conclusie
De ondernemer verschuilt zich achter algemene producteigenschappen om de levering van een optisch gebrekkig meubel te rechtvaardigen. Nu de ondernemer zelf aangeeft dat herstel technisch niet mogelijk is, is er sprake van een blijvende non-conformiteit.

Ik handhaaf dan ook mijn vordering en verzoek de bindend adviseur de klacht gegrond te verklaren en over te gaan tot ontbinding van de koopovereenkomst, subsidiair een passende waardevermindering toe te kennen.

Tot dusver de reactie van de consument.

Overwegingen en beoordeling
De bindend adviseur verwijst naar de in deze zaak gegeven tussenbeslissing en herhaalt deze hier en last haar in.

De koopovereenkomst tussen de ondernemer en de consument is een consumentenkoop in de zin van artikel 7:5 Burgerlijk Wetboek (BW). Dit betekent dat de dwingendrechtelijke bepalingen uit boek 7 BW van toepassing zijn. Daarnaast kan de bindend adviseur toetsen of aan de wettelijke (pre)-contractuele informatieverplichtingen uit artikel 6:230l aanhef en onder a etc. BW is voldaan. Dit ter bescherming van de consument. Het betreft namelijk een overeenkomst anders dan op afstand of buiten verkoopruimte, omdat de consument naar de verkoopruimte van de ondernemer is toegegaan om meubels uit te zoeken en zij vervolgens tot de koop van de goederen is overgegaan. De bindend adviseur kan ten slotte toetsen of de overeenkomst geen oneerlijke bedingen bevat in de zin van de EU-Richtlijn oneerlijke bedingen.

Oneerlijke bedingen zijn niet door partijen aan de orde gesteld en ook niet gebleken. Naar het oordeel van de bindend adviseur heeft de ondernemer voldoende duidelijk toegelicht dat zij bij het sluiten van de overeenkomst aan de informatieplichten van artikel 6:230l BW heeft voldaan.

Voordat de consument door enige andere overeenkomst dan een overeenkomst op afstand of buiten de verkoopruimte, dan wel een daartoe strekkend aanbod, is gebonden, moet de handelaar immers aan de consument op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende informatie verstrekken, voor zover deze niet reeds duidelijk uit de context blijkt: de voornaamste kenmerken van de zaken of de diensten, in de mate waarin dit gezien de zaken (of diensten) passend is;

Voldoende is komen vast te staan dat ondernemer aan die verplichting heeft voldaan. Op de eerste plaats heeft de consument zelf een vergelijkbare stoel, te weten de [naam model] in de stof [naam stofsoort] in de showroom kunnen zien. Weliswaar heeft de consument aangevoerd dat sprake is van oneigenlijke vergelijking omdat de klacht betrekking heeft op de haar geleverde [naam model] bank in de stof [naam stofsoort], maar de consument ziet daarbij over het hoofd dat wanneer zij geaarzeld zou hebben of de te leveren [naam model]-bank wel genoeg leek op de [naam model]-fauteuil zij zelf als consument de vraag had moeten stellen of dezelfde in de toonzaal aanwezige en zichtbare plooivorming ook plaats zou vinden bij de stoel die ze uiteindelijk zou bestellen. Daar kwam bij dat de [naam model]-bank wel in de showroom aanwezig was in leer zodat de vraag of dat bij stof ook zo eruit zou zien voor de hand lag.

De stelling van consument dat bij de door haar gekochte bank al van het begin af aan structureel een overmatige plooiing zat rond plekken die niet eens intensief worden belast, wordt door de deskundige niet onderschreven. De deskundige stelde vast dat de meubels vaktechnisch in orde zijn en dat sprake is van een materiaal- en modelgebonden eigenschap. De persoonlijke beleving van de consument in termen als “verfomfaaid” en “esthetisch zwaar onder de maat” en “kwalitatief onwaardige uitstraling” zijn te subjectief en te persoonlijk om voldoende laat staan doorslaggevend gewicht in de schaal te leggen bij het antwoord op de vraag of de bank de eigenschappen bezit die de koper mocht verwachten op grond van de overeenkomst.

De ondernemer heeft aldus naar het oordeel van de bindend adviseur voorafgaand aan het sluiten van de opdracht voldoende duidelijke en begrijpelijke informatie gegeven om de consument in staat te stellen met de nodige voorzichtigheid en met voldoende kennis van het te kopen product haar beslissing te nemen. Bovendien kan naar het oordeel van de bindend adviseur niet gezegd worden dat de bank niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing
- De eis van de consument wordt afgewezen.

- De consument draagt de eigen kosten van de procedure.
- De ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 14 september 2026,

Mr J.J.M. de Laat
Bindend adviseur