BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Verzakking van de bank wordt veroorzaakt door oneigenlijk gebruik, klacht ongegrond verklaard maar ondernemer dient wel herstelwerkzaamheden uit te voeren

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. 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
Datum overeenkomst: 26 oktober 2024.
Inhoud overeenkomst: koop bankstel, totaalprijs € 2.413,15.
De levering vond plaats op 21 december 2024
De klacht is op 8 juli 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument
Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het klachtenformulier luidt als volgt:

'Ik heb bij [de ondernemer] een bank gekocht. Bij levering bleek dat de bank beschadigd is en dat het schuim zichtbaar is aan de onderzijde. De ondernemer stelt dat dit een modelgebonden eigenschap is, maar hiermee ben ik het niet eens. Dit betreft een gebrek en de bank voldoet niet aan de overeenkomst en aan wat ik als consument mag verwachten. Er is een reparatie voorgesteld, maar deze heb ik geweigerd omdat het gebrek hiermee niet structureel wordt opgelost. Ik verzoek daarom ontbinding van de koopovereenkomst en terugbetaling van het volledige aankoopbedrag.
(…)
De ondernemer heeft voorgesteld om de bank te repareren.
(…)
Het voorgestelde herstel lost het probleem niet structureel op. Het betreft een gebrek en ik heb recht op een deugdelijk product. Daarom heb ik het aanbod geweigerd en verzoek ik ontbinding van de koopovereenkomst en terugbetaling van het volledige aankoopbedrag.

De consument eist:

'Ik verzoek ontbinding van de koopovereenkomst en terugbetaling van het volledige aankoopbedrag.'

Standpunt ondernemer
Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier houdt het volgende in:

'• De bank is in december 2024 bij de consument geleverd.
• Op 8 juli 2025, circa zeven maanden na levering, heeft de consument een garantiemelding gedaan.
• Naar aanleiding van deze melding heeft [de ondernemer] een reparatiedienst ingeschakeld.
• Uit het servicerapport van deze reparatiedienst blijkt dat geen sprake is van een fabricage- of constructief gebrek, maar van verschijnselen die passen bij normaal gebruik en daarmee een conformiteit.
• Ondanks het ontbreken van een vastgesteld gebrek heeft [de ondernemer] uit coulance aangeboden om een reparatie uit te voeren.
• Consument heeft deze reparatie uitdrukkelijk geweigerd, met als reden dat zij hier geen vertrouwen in heeft.
• Consument verlangt ontbinding van de koopovereenkomst en restitutie van het aankoopbedrag. Dit verzoek is door [de ondernemer] afgewezen.
(…)
Wij hebben een reparatiedienst ingeschakeld. Deze is op 25 september 2025 bij klant thuis geweest.
• Uit het servicerapport van deze reparatiedienst blijkt dat geen sprake is van een fabricage- of constructief gebrek, maar van verschijnselen die passen bij gebruik en daarmee conformiteit.
• Ondanks het ontbreken van een vastgesteld gebrek heeft [de ondernemer] uit coulance aangeboden om een reparatie uit te voeren.
• Consument heeft deze reparatie uitdrukkelijk geweigerd, met als reden dat zij hier geen vertrouwen in heeft.
(…)

Het reparatierapport stelt juist vast dat geen sprake is van een gebrek. Daarnaast geldt dat ontbinding van een koopovereenkomst pas aan de orde kan zijn nadat de verkoper in de gelegenheid is gesteld tot herstel of vervanging, en dit herstel niet mogelijk blijkt of niet tot een deugdelijk resultaat leidt. Ontbinding is daarbij een laatste middel. [De ondernemer] is van mening dat zij correct en zorgvuldig heeft gehandeld. Er bestaat geen wettelijke grondslag voor ontbinding van de koopovereenkomst of restitutie van het aankoopbedrag. Wij verzoeken u dan ook de klacht van consument ongegrond te verklaren. [De ondernemer] blijft bereid om, onverplicht en uit coulance, het eerder aangeboden herstel alsnog uit te voeren indien consument hier alsnog mee instemt.
(…)
[De ondernemer] stelt zich op het standpunt dat:
• Er geen sprake is van non-conformiteit, zoals bevestigd door de reparatiedienst.
• Consument geen recht heeft op ontbinding, nu herstel niet is geprobeerd.
• [De ondernemer] consument wél de gelegenheid heeft geboden tot herstel, maar dat consument dit aanbod heeft geweigerd.
• Het enkel ontbreken van vertrouwen in herstel geen juridische grond vormt voor ontbinding van de koopovereenkomst.
[De ondernemer] blijft bereid om, onverplicht en uit coulance, het eerder aangeboden herstel alsnog uit te voeren indien consument hier alsnog mee instemt.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer het volgende naar voren gebracht:

'De ondernemer stelt dat er geen sprake is van een gebrek en dat het gaat om normaal gebruik of een modelgebonden eigenschap. Hiermee ben ik het niet eens. Bij een bank van deze prijsklasse mag worden verwacht dat er geen schuim zichtbaar is aan de onderzijde en dat er geen beschadiging ontstaat bij normaal gebruik binnen enkele maanden na levering. Dit is geen normale eigenschap, maar een gebrek. Het feit dat het probleem zich na enkele maanden heeft voorgedaan, wijst juist op onvoldoende kwaliteit van het product. Dat de door de ondernemer ingeschakelde reparatiedienst geen gebrek constateert, betekent niet dat het product voldoet aan wat ik als consument redelijkerwijs mocht verwachten. De ondernemer heeft herstel aangeboden, maar dit biedt naar mijn overtuiging geen duurzame oplossing. Het zichtbare schuim en de beschadiging raken de constructie en afwerking van de bank. Herstel zou slechts cosmetisch zijn en het vertrouwen in een deugdelijk resultaat ontbreekt, mede gezien de aard van het probleem. Ik blijf daarom bij mijn standpunt dat sprake is van non-conformiteit en dat ontbinding van de koopovereenkomst gerechtvaardigd is. De ondernemer weigert echter iedere andere oplossing dan herstel, waardoor wij er onderling niet uitkomen. Ik verzoek u om mijn klacht verder in behandeling te nemen en te beoordelen.'

Nader standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in reactie op voornoemd bericht van de consument zijn standpunt gehandhaafd en daarbij onder meer het volgende geschreven:

'De ondernemer heeft, ondanks het ontbreken van een vastgesteld gebrek, meermalen en uitdrukkelijk aangeboden om herstel uit te voeren, waaronder een aanvullende reparatie aan het hoekelement. Dit aanbod is door consument geweigerd, uitsluitend omdat zij geen vertrouwen heeft in herstel. Een dergelijk gebrek aan vertrouwen vormt echter geen juridische grond voor ontbinding van de koopovereenkomst.

Ontbinding is pas aan de orde indien herstel onmogelijk is of niet tot een deugdelijk resultaat leidt. Omdat consument herstel heeft geweigerd, is daarvan geen sprake. De ondernemer kan en mag niet worden tegengeworpen dat herstel geen duurzaam resultaat zou opleveren, zolang dit niet is geprobeerd.

De ondernemer blijft bereid om, uit coulance, de reparatiedienst alsnog in te schakelen om de aangeboden herstelwerkzaamheden uit te voeren. De ondernemer ziet geen grond om de koopovereenkomst te ontbinden.

De ondernemer verzoekt de commissie dan ook de klacht ongegrond te verklaren.'

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)
Consument toonde de deskundige een los stuk schuim welke uit de bank zou zijn gevallen. Dit is echter volgens de deskundige niet het geval. Hoogstwaarschijnlijk is dit stuk schuim als verpakkingsmateriaal gebruikt. Ook heeft deskundige niet kunnen constateren dat het schuim zichtbaar is aan de onderzijde. Beschadigingen aan de bank heeft de deskundige niet kunnen constateren. Consument toonde verzakking in de zitting voorstaand links. Deze verzakking is ontstaan door het gebruik, deze plaats zal vaak liggend gebruikt worden of op deze plaats vaak met de voeten op het zitvlak afzetten. In principe kan gesteld worden dat deze verzakking ontstaan is door oneigenlijk gebruik. Als op een normale manier op de bank gezeten wordt, zal een dergelijke verzakking niet ontstaan. Verder toonde consument nog een aantal plaatsen waar de stof wat begint te plooien. Plooien ontstaan door het gebruik en bij deze bank zijn het ook normale gebruikssporen. De plooival is zeker niet bovenmatig volgens deskundige. Algemene indruk zoals de bank er nu bij staat is dat deze intensief gebruikt wordt. Consument gaf aan zwaar teleurgesteld te zijn in de kwaliteit van de bank en het onacceptabel te vinden dat deze na ± 8 maanden gebruik er zo "doorleefd" uitziet. Echter, buitensporige en/of bovenmatige slijtage heeft deskundige niet kunnen constateren. In principe is de verzakking van de zitting goed te repareren door het schuim in de zitting te vervangen. Ondernemer heeft dit ook aangeboden, maar consument wenst geen herstel.'

Reactie partijen op de deskundigenrapportage

De partijen hebben niet meer (formeel) gereageerd op de deskundigenrapportage.

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur overweegt als volgt. Krachtens artikel 15 van de CBW-erkend algemene voorwaarden (hierna: de algemene voorwaarden) moet het geleverde product die eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering. Welk van de genoemde sancties in een concreet geschil aangewezen is, is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Voor ontbinding is evenwel in het algemeen een grotere mate van ernst van de klacht en verwijtbaarheid nodig dan bij de andere sancties. In het geval ontbinding niet aangewezen is volgt uit het tweede lid van artikel 15 van de algemene voorwaarden dat de ondernemer het product niet hoeft te vervangen als het gebrek goed hersteld kan worden.

2. Hoewel het dus in het algemeen niet zo is, zoals de ondernemer naar voren gebracht heeft, dat ontbinding pas aan de orde is als herstel onmogelijk is of niet tot een deugdelijk resultaat leidt, dient de ondernemer in dit geval wel gevolgd te worden in zijn stelling dat de consument eerst herstel had moeten afwachten alvorens ontbinding te vorderen. Ook als de consument gelijk zou hebben met zijn stelling dat er sprake is van een 'gebrek' staat dat immers herstel op zichzelf niet in de weg. Er is geen reden om op voorhand aan te nemen dat herstel in dit geval niet tot een duurzame oplossing zou kunnen leiden. De consument heeft althans geen argumenten naar voren gebracht die tot een ander oordeel zouden moeten leiden en ook anderszins blijkt dat niet uit het dossier. Het voorgaande moet reeds tot de een ongegrondverklaring leiden. De consument had in dit geval eerst herstel moeten afwachten.

3. Dat oordeel wordt evenwel versterkt door het feit dat de klacht, anders dan de consument aanvankelijk gesteld heeft, niet reeds bij levering aanwezig was maar pas ontstaan is tijdens het gebruik. De consument heeft dit feitelijk erkend in zijn reactie op het standpunt van de ondernemer maar het volgt ook uit het verder onverklaarde feit dat er pas 7 maanden na levering geklaagd is bij de ondernemer. Ook uit de, verder niet meer weersproken, deskundigenrapportage volgt dat het alleen om een verzakking gaat (en wat plooivorming), ontstaan door gebruik, en dat er van beschadigingen onder de bank waardoor schuim zichtbaar zou zijn geen sprake is. Voor de vraag of er sprake zou kunnen zijn van oneigenlijk gebruik zoals door de deskundige gesteld, is mede van belang hetgeen de ondernemer aan instructies voor het gebruik van de bank verschaft heeft bij de aankoop.

De ondernemer heeft daaromtrent niets naar voren gebracht terwijl de bindend adviseur van oordeel is dat in het algemeen van een bank in deze prijsklasse verwacht mag worden dat deze tenminste enigszins bestand is tegen intensief gebruik (en ook tegen gebruik zoals dat door de deskundige omschreven is). De bindend adviseur acht het reeds voorafgaand aan de procedure aangeboden herstel – en zoals ook formeel voorgestaan in deze procedure – mede daarom aangewezen.

4. 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 klacht is ongegrond:

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de ondernemer zal de desbetreffende herstelwerkzaamheden (alsnog) uitvoeren. De termijn hiervoor is in lijn met artikel 20 lid 2 van de algemene voorwaarden in beginsel 6 weken. De partijen zullen hiertoe, onder kennisgeving van de Stichting, binnen 2 weken een afspraak maken;
- de consument draagt de eigen kosten van de procedure;
- de ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 24 september 2026,

mr. dr. J.A.I. Wendt,
Bindend adviseur