BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Deskundige oordeelt dat plooivorming in bank valt binnen de norm, klacht ongegrond 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 stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 1 september 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 bank.

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

"*Kwaliteit: deze is niet gelijk aan de bank in de showroom waarop wij de keuze gemaakt hebben, 2 uur na levering zijn de eerste plooien [flinke] ontstaan en de bank / vulling is te zacht. Het is pijnlijk als je op deze bank zit, het is niet mogelijk om langere tijd te zitten.*
Zitcomfort: je zakt in de bank weg, er zit verschil in hardheid van linker en rechtergedeelte."

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

"*Vervanging door een deugdelijk product of aankoopbedrag terug.*"

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

"*Onterechte klacht: plooivorming is een inherente en normale producteigenschap van gestoffeerde meubelen. Na ingebruikname zullen de bekledingsstoffen en de onderliggende schuimvullingen zich gaan zetten en uitrekken. Dit is technisch noodzakelijk om te voorkomen dat naden scheuren onder spanning. Het ontstaan van (lichte) plooien en het aanvankelijk zachter worden van de vullingen duidt dan ook niet op een gebrek, maar is een logisch en voorzienbaar gevolg van regulier gebruik.*"

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

"*Tijdens het bezoek bij de consument heeft deskundige de huidige plooivorming bekeken en vergeleken met de door de consument gemaakte foto's direct na levering en na een aantal weken gebruik. De plooivorming is niet vermeerderd ten opzichte van de eerder gemaakte foto's en valt binnen de norm bij normaal gebruik. De zitkussenvullingen van [naam type] vertonen nauwelijks onderling verschil qua hardheid. [Naam type] is een koudschuim (sandwich) vulling en bestaat uit meerdere soorten schuimrubber, vezels en andere materialen. Deze vullingen staan bekend om de hoge veerkrachtigheid en elasticiteit.*

Het model [naam model] van de ondernemer wordt, onafhankelijk van de gekozen bekledingsstof, altijd geleverd met [naam type] zitkussenvullingen. Om een beter beeld te krijgen van het door de consument genoemde verschil ten opzichte van het showmodel van de ondernemer heeft deskundige tijdens het bezoek aangegeven ook de showroom van de ondernemer in [plaatsnaam] te bezoeken. Doordat het showmodel van de ondernemer in een zgn. bouclé bekledingsstof staat, een stof met meer elasticiteit dan microleder, is daarop minder plooivorming zichtbaar. Zie bijgevoegde laatste foto."

Overwegingen en beoordeling
1. De deskundige is op 1 september 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 stellingen van de consument komen erop neer dat de geleverde bank niet aan de overeenkomst beantwoordt, als bedoeld in artikel 7:17 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

3. De bindend adviseur begrijpt uit het deskundigenrapport dat de plooivorming die bij de geleverde bank is opgetreden binnen de norm valt. Ook verder kan uit het deskundigenrapport niet worden geconcludeerd dat de geleverde bank in algemene zin eigenschappen bezit op basis waarvan moet worden geconcludeerd dat de bank niet aan de overeenkomst beantwoordt. De bindend adviseur constateert dat de consument dit zelf ook niet heeft onderbouwd.

4. De consument heeft wel gewezen op het verschil tussen het showroommodel en de geleverde bank. Naar het oordeel van de bindend adviseur is het showroommodel wat betreft de plooivorming in dit geval echter niet maatgevend, omdat het showroommodel – zo volgt ook uit de foto's bij het deskundigenrapport – met een andere stof is bekleed dan de geleverde bank. Dat het showroommodel wat betreft andere eigenschappen (sterk) zou afwijken van de geleverde bank, vindt geen steun in de stukken.

5. De consument heeft verder nog geklaagd over, samengevat weergegeven, de houding van de ondernemer en een aangepaste verkoopbon. Deze punten zijn echter niet relevant voor de beoordeling van de eis van de consument, te weten het vervangen van de geleverde bank of terugbetaling van het aankoopbedrag. De bindend adviseur zal deze punten daarom niet verder bespreken.

6. De klacht is ongegrond.

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

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.
- 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 6 oktober 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur