BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Bank blijkt binnen de kaders van de gedane productmededelingen door de ondernemer technisch in orde waardoor klacht ongegrond wordt 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. 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
Het geschil betreft de kwaliteit en de mate van vervorming van de vulling van de kussens van een op 28 april 2025 geleverde hoekbank. De koopprijs van de hoekbank bedraagt € 6.926,-. De klacht is op 13 juni 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument
De consument verzoekt in verband met een niet goed herstel door de ondernemer, ontbinding van de koopovereenkomst en vordert terugbetaling van de aankoopsom op basis van de volgende argumenten:

- Binnen 4 tot 6 weken na levering trad er een wezenlijk kwaliteitsverschil op in de stevigheid en vormvastheid van zowel de zitbank als de kussens. Het zitvlak werd opvallend zacht, het loungegedeelte vertoonde golvende plooien en de kussens vervormden zichtbaar.
- De vulling (vlokkenvulling) verkleeft door gebruik. Om de bank in acceptabele staat te houden, moeten per kussen drie hoezen worden geopend, moet de vulling handmatig worden losgetrokken en opnieuw verdeeld. Dit overschrijdt de grenzen van normaal consumentenonderhoud.
- De ondernemer heeft zijn mededelingsplicht geschonden door voorafgaand aan de koop niet expliciet te informeren over de omvang van dit intensieve onderhoud.
- De consument beroept zich op een referentiekader van een eerder geleverde bank van hetzelfde model (19 december 2024), welke deze gebreken bij gelijke belasting niet vertoonde.

Standpunt ondernemer
De ondernemer betwist alle stellingen van de consument en stelt dat de hoekbank aan de overeenkomst voldoet en concludeert tot afwijzing van de vorderingen:

- De verkleving en het inzakken van de kussens betreffen een normale, model- en product gebonden eigenschap van een vlokkenvulling. Er is geen sprake van een technisch of constructief gebrek.
- De ondernemer heeft bij de aankoop voldaan aan zijn informatieplicht. In de schriftelijke koopovereenkomst is de consument expliciet gewezen op de noodzaak tot dagelijks opschudden en het risico op verkleving en inzakken als dit wordt nagelaten.
- De ondernemer heeft al coulance en deugdelijk herstel getoond door op 13 november 2025 alle binnen kussens kosteloos te vervangen via de leverancier [naam leverancier].

Deskundigenrapportage
De door de commissie aangestelde deskundige heeft de bank ter plaatse en na herstel door de ondernemer, geïnspecteerd en rapporteert, samengevat en voor zover relevant, het volgende:

- Bij bezoek is niets gemeld over het zitcomfort van de hoekbank, er is enkel over de rug kussens gesproken.
- De rug kussens zijn gevuld met vlokken. Bij gebruik zakken deze kussens in, vervormen ze en verkleven de vlokken. Dit is een normale, product gebonden eigenschap en technisch gezien geen reden voor afkeuring.
- Visuele en technische inspectie wijst uit dat de kussens correct en op de juiste wijze zijn gefabriceerd.
- De vulling van één kussen is ter plaatse uit de hoes gehaald, opgeklopt en teruggeplaatst, waarna het kussen direct weer een nette, strakke uitstraling had. Technisch functioneert het product naar behoren.

- Als modificatie oppert de deskundige het vervangen van de vlokkenvulling door polyetherschuim. Dit wordt technisch echter *niet* aanbevolen, omdat het zitcomfort hierdoor wezenlijk verandert. De herstelkosten hiervoor worden begroot op € 400,-.

Overwegingen en beoordeling

De bindend adviseur stelt voorop dat overweegt over de kernpunten van het geschil als volgt:

Conformiteit en de Onderzoeksplicht

Op grond van artikel 7:17 BW moet een geleverde zaak bezitten de eigenschappen die de koper op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mag verwachten. Wat de koper mag verwachten wordt mede ingekaderd door de verstrekte productinformatie en de op de koper rustende onderzoeksplicht.

In de door de consument ingebrachte verkooporder heeft de ondernemer expliciet de volgende bepaling opgenomen:

“We bevelen ten zeerste aan deze vullingen dagelijks op te schudden. Wanneer u dit achterwege laat, kan het zijn dat deze vulling, omdat deze gaat inzakken en plakken, niet meer in goede staat is terug te brengen. [...] Welk type vulling u ook kiest, door gebruik wordt de vulling altijd zachter. […..] Ongeacht de samenstelling van de stof zal er door de rekbaarheid van de stof te allen tijde plooivorming optreden. Plooivorming is een eigenschap van een zitmeubel en is niet iets om u zorgen over te maken. Plooivorming is daarom uitgesloten van garantie.”

De bindend adviseur stelt vast dat de ondernemer met deze tekst uitdrukkelijk heeft voldaan aan zijn mededelingsplicht. Plooivorming en verandering van zitcomfort behoren bij de aard van specifieke materialen hetgeen de consument gelet ook op de hiervoor weergegeven bepaling kan verwachten. Nog afgezien van de omstandigheid dat de ondernemer dit heeft uitgesloten van garantie. De consument was voorts bij het sluiten van de koop op de hoogte — althans hoorde dit te zijn — van de omstandigheid dat het gekozen zitcomfort een hoge mate van dagelijks onderhoud (opschudden) vereist om inzakken en verkleven te voorkomen. Het argument dat de consument ten tijde van de koop niet op de hoogte zou zijn gesteld van genoemd onderhoud vindt hier al zijn weerlegging.

Bewijslast over productiefouten

De consument baseert haar stelling dat er sprake is van een productiefout grotendeels op de stelling dat een eerdere, identieke bank uit december 2024 deze eigenschappen niet vertoonde. De bindend adviseur overweegt dat, in het licht van de hoofdregel van bewijslast (artikel 150 Rv), de louter subjectieve vergelijking met een eerdere levering onvoldoende is. Er zijn geen objectieve bewijsmiddelen of technische rapportages overgelegd die aantonen dat de kwaliteit van de eerste bank afweek of dat de huidige bank een constructief gebrek bevat. Die stelling is dan ook onvoldoende onderbouwd.

Deugdelijk herstel en bevindingen deskundige

De ondernemer heeft bovendien volgens artikel 7:21 BW al herstel geboden door op 13 november 2025 alle binnen kussens kosteloos te vervangen. De onafhankelijke deskundige heeft naderhand geconstateerd dat de kussens technisch correct zijn geproduceerd. Dat een kussen na handmatig opschudden door de deskundige direct zijn strakke vorm herpakken, bevestigt dat het product technisch naar behoren functioneert en dat de klachten inherent zijn aan de eigenschappen van het gekozen materiaal (vlokkenvulling).

Nu het product technisch in orde is bevonden binnen de kaders van de gedane productmededelingen, en de door de deskundige geopperde modificatie (polyetherschuim) het wezenlijke zitcomfort negatief zou veranderen, kan de consument geen aanspraak maken op kosteloze modificatie of ontbinding van de overeenkomst. De klachten vloeien immers voort uit een achteraf tegenvallende waardering van de eigenschappen van de contractueel overeengekomen vulling. Dit risico komt voor rekening van de consument.

De bindend adviseur komt dan ook tot de conclusie dat de klacht ongegrond is. Hetgeen voorts nog naar voren is gebracht behoeft geen bespreking nu dit niet tot een ander oordeel kan leiden. Dit leidt naar het oordeel van de bindend adviseur tot de volgende beslissing.

Beslissing

De bindend adviseur verklaart de klacht ongegrond en wijst het door de consument verlangde af.

De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd in overeenstemming met het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 2 november 2026,

mr. dr. N. Schaar,
Bindend adviseur