BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Vlekken op bank zijn waarschijnlijk ontstaan door het morsen van dranken en voedingsmiddelen en afgifte van kleding, uit de contractuele garantie blijkt dat ondernemer de vlekken ontstaan door dranken en voedingsmiddelen dient te verwijderen, klacht wordt gedeeltelijk gegrond 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. Op 19 september 2026 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde dag een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en 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 de gelegenheid hebben gehad om hun standpunten over en weer naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
De overeenkomst van 27 juli 2024 betreft het leveren van onder meer een bankstel (een hoekbank met vlekkenservice ([naam service]) tegen een door de consument te betalen (totaal)bedrag van € 2.637,20 inclusief btw. Voormeld (totaal)bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats op of omstreeks 16 september 2024. De klacht is op of omstreeks 19 februari 2026 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument
De consument heeft in het inleidend (vragen)formulier haar klacht als volgt geformuleerd:

“De klacht betreft de hoekbank [naam model].

Na verloop van tijd werden duidelijke verkleuringen/vlekken zichtbaar op de zitvlakken. Aanvankelijk dachten wij dat dit mogelijk door lichtinval werd veroorzaakt. Nadat reiniging met het aangeschafte onderhoudsproduct geen verbetering gaf, hebben wij hierover een klacht ingediend.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

“Ik verzoek primair om herstel of verwijdering van de vlekken. Indien dit niet mogelijk is, verzoek ik om vervanging van de bank of een passende vergoeding waarmee ik een gelijkwaardige bank kan aanschaffen. Een tegoed bij [naam ondernemer] is eveneens bespreekbaar.”

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

“Klachten afgewezen. Klant geeft aan dat het slijtage van de stof is en geen vlekken. Dit hebben wij afgewezen. Het zijn wel vlekken.”

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

“(…)
3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)
De deskundige oordeelt als volgt. De hoekcombinatie is vaktechnisch in orde, het comfort en constructie voldoen aan alle eisen van bruikbaarheid welke aan een kwaliteitsmeubel in deze prijsklasse mag worden gesteld. De klachten hebben uitsluitend betrekking op de bekleding. Het meubel is volgens de ondernemer geïmpregneerd waardoor het zich makkelijk zou laten reinigen. Dit heeft de deskundige niet kunnen vaststellen. Zoals op de foto’s te zien is gaat het om gebruikssporen; er zijn vlekken en kringen op de zittingen waarschijnlijk veroorzaakt door het morsen en/of knoeien van vloeistoffen/drankjes etc. De grote donkere plekken op de zitvlakken, voorzijde van de bank en aan de onderzijde van de rugleuningen zijn veroorzaakt door afgifte van kleding zoals bijvoorbeeld jeans, fleece en sportkleding etc.

4. Ernst van de klacht(en)
Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?
(…) ☒ opvallend (…)
(…)
5. Herstel/vervanging
Is herstel technisch mogelijk? ☒ Ja (…)
Zo ja, op welke manier? Door het meubel compleet te voorzien van nieuwe bekleding.
(…)
Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 1.600,-
(…)
7. Nadere toelichting
Eventuele nadere toelichting op uw rapport: De consument heeft bij de aankoop een stofservice [naam service] bij de ondernemer gekocht. Dit is een vlekkengarantieplan welke men kan aanspreken als er vlekken ontstaan tijdens en door gebruik. De consument heeft de ondernemer hierop aangesproken. De consument heeft op aanwijzing van het garantieplan het bijgekochte reinigingsmiddel gebruikt echter zonder resultaat. De consument is door een medewerker bezocht en deze gaf aan dat de oorzaak van binnenuit komt, echter de ondernemer heeft later aangegeven dat het van buitenaf komt en dat afgifte van kleding niet onder de garantie valt. Hierdoor voelt de consument zich niet gehoord. (…)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. Het geschil vloeit voort uit een tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst met betrekking tot de aanschaf van onder meer een bankstel (een hoekbank), inclusief het aanvullende serviceprogramma [naam service], op basis waarvan de consument gedurende 7 jaar recht heeft op een vlekkenservice. De consument eist primair dat de ondernemer het bankstel (alsnog) kosteloos laat reinigen. De ondernemer heeft dit geweigerd.

Het oordeel van de deskundige als uitgangspunt bij de verdere beoordeling

2. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 19 september 2026 ter plaatse is geweest om het bankstel te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft daar een andersluidend rapport tegenover gezet. De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling. Dit geldt temeer, omdat partijen - hoewel zij daartoe in de gelegenheid zijn gesteld - niet hebben gereageerd op het deskundigenrapport en de bevindingen van de deskundige niet hebben weersproken.

Is sprake van non-conformiteit c.q. een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer?

3. De deskundige heeft geoordeeld dat het bankstel vaktechnisch in orde is en dat zowel het comfort als de constructie voldoen aan alle eisen van bruikbaarheid, die aan een kwaliteitsmeubel in de aan de orde zijnde prijsklasse mogen worden gesteld. Tot slot is door de deskundige niet geoordeeld dat de vlekken worden veroorzaakt door een gebrek aan/in het bankstel. Het bankstel als zodanig beantwoordt dan ook aan de (koop)overeenkomst en is dus niet non-conform als bedoeld in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

4. Het geschil van partijen ziet meer concreet op de vlekkenservice, die is aangeschaft naast de eigenlijke koop van het bankstel. In het door de ondernemer in de procedure gebrachte certificaat van [naam service] van 14 september 2024 (de consument stelt deze niet te "herkennen") is onder meer het volgende vermeld:

"(…)
7 jaar service op stof

Vlekbescherming
✓ Meubel is professioneel geïmpregneerd

[Naam service] vlekkenservice, vlekken die veroorzaakt zijn door;

Dranken, zoals:
(…)
Voedingsmiddelen, zoals:
(…)

Alle af- en uitscheiding van mens en dier, zoals:
(…)

Voor andere vlekken in uw meubel, kunt u nog steeds onze hulp inschakelen.
Hier vragen wij dan wel een vergoeding voor. Neem in dit geval contact op met onze specialisten.

Uitgesloten van deze service:
Productspecifieke eigenschappen, normale vervuiling en oneigenlijk gebruik van het meubel. (…)"

5. De consument heeft weliswaar aangevoerd dat zij voormeld certificaat niet "herkent', maar zij heeft niet weersproken dat zij op de hoogte was van de inhoud en de voorwaarden van de vlekkenservice. De bindend adviseur neemt dat dan ook als uitgangspunt bij de verdere beoordeling.

6. De deskundige heeft geoordeeld dat de op de zittingen aanwezige vlekken en kringen waarschijnlijk zijn veroorzaakt door het morsen/knoeien van onder meer vloeistoffen/drankjes en dat de grote donkere plekken op de zitvlakken (aan de voorzijde van het bankstel en de onderzijde van de rugleuningen) zijn veroorzaakt door kledingafgifte, zoals het afgeven van jeanskleurstof. Uit de hiervoor geciteerde inhoud van het certificaat volgt expliciet dat de vlekkenservice onder meer ziet op vlekken veroorzaakt door dranken en voedingsmiddelen. Op de ondernemer rust dan ook de verplichting om die vlekken kosteloos te (laten) verwijderen.

7. Ten aanzien van de donkere plekken op de zitvlakken (veroorzaakt door kledingafgifte) overweegt de bindend adviseur dat de vlekkenservice niet ziet op vlekken die veroorzaakt zijn door kledingafgifte, althans de consument kan in dat geval geen aanspraak maken op kosteloze reiniging daarvan. De consument heeft ook niet (onderbouwd) gesteld dat de betreffende behandeling - mede gelet op de lichte kleur van het bankstel - bescherming had moeten bieden tegen de door de deskundige genoemde oorzaak van de vervuiling van de zitvlakken. Uit het oordeel van de deskundige volgt dat die vlekken zijn ontstaan door inwerking van buitenaf en worden toegeschreven aan het gebruik. Dit betekent dat niet gesteld kan worden dat sprake is van een fabricagefout of gebreken die zijn terug voeren op het materiaal dan wel de productie daarvan. Op dit punt is dan ook geen sprake van een tekortkoming aan de zijde van de ondernemer.

8. Uit het voorgaande volgt dat de ondernemer voor een deel op onjuiste gronden heeft geweigerd tot kosteloze reiniging van het bankstel over te (laten) gaan. De ondernemer heeft ten onrechte nagelaten de vlekken die onder de contractuele garantie vallen (de vlekken ontstaan door dranken en voedingsmiddelen) kosteloos te (laten) verwijderen. De klacht van de consument is in zoverre gegrond.

9. In deze procedure heeft de ondernemer overigens (alsnog) aangeboden om het bankstel kosteloos te (laten) reinigen. De ondernemer wordt aan dit aanbod gehouden.

Conclusie
10. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. Dit leidt naar het oordeel van de bindend adviseur tot de volgende beslissing.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond;
- De ondernemer is gehouden het aanbod, zoals verwoord onder randnummer 9 van dit bindend advies en gedaan na indiening van het geschil, gestand te doen. Partijen treden binnen 2 weken na de datum van dit bindend advies in overleg voor het maken van afspraken voor de uitvoering van het werkzaamheden, waaronder (reële) 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;
- De ondernemer vergoedt een deel van de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten. Dit deel wordt naar redelijkheid en billijkheid bepaald op 50% (€ 133,75). Betaling van dit bedrag vindt plaats binnen 4 weken na de datum van dit bindend advies;
- Het meer of anders verzochte/gevraagde wordt afgewezen;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 november 2026,

Mr. M.J.P. Faassen,
Bindend adviseur