

Herhaalde afwijzing klacht te veel plooivorming dure bank leidt tot ontbinding

### **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 26 januari 2023 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 30 januari 2023 een rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur 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.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft - samengevat - de koop en levering van een bankstel voor een (totaal)bedrag van € 7.857,00 (inclusief btw), zo volgt uit de door de consument overgelegde factuur. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan.

### **Standpunt consument**

De consument, althans zijn gemachtigde, heeft in het inleidend (vragen)formulier zijn klacht als volgt geformuleerd:

*“Cliënt heeft in augustus 2021 een bank gekocht bij de verkoper. Deze is op 3 december 2021 geleverd. Na levering merkte cliënt na enkele weken al plooivorming in het leer. Ook zijn de kussens onvoldoende opgevuld, waardoor het zitcomfort ondermaats is. Op 27 december zijn deze gebreken direct bij de verkoper gemeld, helaas zonder oplossing. De verkoper meent dat het een producteigenschap betreft. Cliënt is van mening dat de plooivorming en het gebrek aan voldoende vulling gebreken zijn en dat de geleverde bank non-conform is.*

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

*“Primair: ontbinding van de koopovereenkomst  
Secundair: nakoming van de overeenkomst door vervanging dan wel deugdelijk herstel”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier het standpunt ingenomen dat de zichtbare plooiën niet te voorkomen zijn. Haar servicemonteur, een ervaren verkoper en een expert van [leverancier] (de fabrikant) bevestigen dat standpunt. De ondernemer verwijst in dit verband naar een bijgevoegde verklaring van [leverancier]. Volgens de ondernemer voldoet het bankstel aan alle eisen die zij en [leverancier] stellen aan het bankstel. Dit bankstel wordt al 25 jaar op dezelfde wijze gemaakt en geleverd. Een en ander is meerdere keren, zowel telefonisch als per e-mail, uitvoerig besproken met de consument.

In een bij het reactieformulier gevoegde bijlage heeft de ondernemer haar standpunt verder als volgt (nader) toegelicht:

*“(…)  
Wij zijn door de klant enige dagen na levering van de bank [leverancier] op de hoogte gebracht dat de bekleding na gebruik plooivorming vertoont.*

*Ter plaatse hebben we de bank beoordeeld en geconstateerd dat een bepaalde mate van plooivorming zichtbaar is in de bekleding van de bank.*

*Naar aanleiding van onze eigen beoordeling en die van [leverancier] komen we tot de conclusie dat de mate van plooivorming binnen de toleranties valt. Wanneer er gebruik gemaakt wordt van zachte binnenmaterialen is door het gebruik deze mate van rimpeling in de bekleding niet te voorkomen. Indien de klant de plooivorming in het leer als storend ervaart, kan de klant als oplossing de gerimpelde bekleding na gebruik met de hand gladstrijken.*

*De klant had zich op basis van zijn bezoek aan onze winkel ook op de hoogte kunnen stellen dat banken na gebruik plooiën in de bekleding kunnen vertonen. Ook bij het showroommodel van [leverancier] heeft de klant waar kunnen nemen dat plooiën niet te voorkomen zijn.*

*Ons is niet bekend dat de klant tijdens het verkoopgesprek heeft aangegeven een bank te willen zonder de mogelijkheid dat er plooivorming ontstaat. De verkoper geeft aan dat hij op die vraag onomwonden had aangegeven dat dit nooit te garanderen is bij zitmeubels waarbij gebruik gemaakt wordt van zachte binnenmaterialen.*

*Voor de volledigheid willen we hierbij aangeven dat geen enkele leverancier binnen onze collectie deze garantie geeft. Een nieuw meubel ter omruiling aan de klant leveren met de garantie dat er geen plooivorming optreedt is dan ook geen optie.”*

### **Deskundigenrapportage**

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

*(...)*

#### **1. Onderzocht(e) product(en) en/of dienst(en)**

*Product(en): [leverancier/merk] bank model [typenummer]*

*(...)*

*Eventuele nadere omschrijving (materialen, leuning(en), soort kussens, soort kussenvulling, etc.):*

*De bank is in zijn geheel met een vaste zit en rug-kussens gestoffeerd in [type leer] zwart licht gepigmenteerd leer wat licht geborsteld is met een nerfpatroon. (...) De vulling is in diverse lagen opgebouwd met polyurethaanschuim afgedekt met synthetische watten. De uitvoering van de bank kan geplaatst worden in het topsegment.*

*(...)*

#### **3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)**

*De deskundige heeft de bank ter plaatse uitvoerig bekeken en beoordeeld. De bank vertoont op bijna alle onderdelen aan de voorzijde plooivorming. Deze plooivorming kan op de meeste plaatsen benoemd worden als zijnde golvingen in het leer. Op de bijgevoegde foto's is dit zichtbaar. Daarmee bedoelt de deskundige dat deze niet zijn vast te pakken en/of in hoogte zijn te meten.*

*Op het voorstaand rechter zitkussen is de plooivorming het meest storend aanwezig. Als men met de vlakke hand het leer naar het midden samen wrijft is de plooihoogte 15 mm. Bij het voorstaand linker zitkussen is deze plooihoogte 10 mm. Op de andere plaatsen op de zittingen kun je de plooivorming benoemen, "als wat te ruim in zijn jasje zitten." Bij de rugkussens valt het op dat, daar waar men normaliter met je rug tegenaan rust een soort kuilvorming is ontstaan. Bij het voorstaand rechter rugkussen is dat meer zichtbaar dan bij het voorstaand linker rugkussen. Bij de stiknaad, links bij dit rechter kussen is goed te zien dat de spanning op de naad en de plooiën in het leer schuin naar beneden gericht is. Het is moeilijk vast te stellen maar het lijkt erop dat de hier toegepaste vulling wat naar beneden is gezakt. Ook voelt de vulling hier wat zachter aan, dan bij het linker rugkussen. Dit is wel enigszins verklaarbaar omdat op deze plaats meer wordt gezeten, dan op de linker zitting. Schuimmateriaal neemt in hardheid in het begin ongeveer 10% af en voelt daarom wat zachter aan. In de meeste gevallen stabiliseert dit na verloop van tijd. Over het algemeen wordt dit zachter worden als prettig en comfortabeler zitten ervaren. Gebruikt men de ene zitplaats aanmerkelijk meer dan de andere zitplaats wordt dit ook wel eens als doorzakken ervaren, zoals bij deze consument het geval is. De deskundige heeft geen vorm van doorzakken bij deze bank waargenomen.*

*De vraag blijft is de hier aanwezige plooivorming in het toegepaste leer acceptabel en valt deze binnen de hiervoor te stellen normen. En is de toegepaste vulling afdoende verlijmd en aangebracht? De deskundige is hierover van mening dat over de kwaliteit van de toegepaste materialen geen twijfel is, dat is [leverancier] wel toevertrouwd. Echter kwalitatief mag men stoffeertechnisch gezien van een bank in dit segment en bijbehorende prijsklasse beter verwachten. De hoogte van de plooiën zijn binnen de hiervoor te stellen normen. Maar het aantal plooiën / golvingen verdeeld over het gehele meubel is zorgwekkend en gaat in mijn visie over de grens van toelaatbaarheid. Als dit gebeurt na jarenlang gebruik is het verklaarbaar, maar niet zo kort na de aankoop.*

*Voor de volledigheid heeft de deskundige met behulp van een leerdiktemeter op meerdere plaatsen waar mogelijk de dikte van het leer gemeten. Hier is geen dikteverschil geconstateerd. Overal was het toegepaste leer van gelijke dikte van circa 1.8 mm. Het toegepaste leer is van een mooie en goede kwaliteit.*

*De combinatie van de wat zachte vulling en de wat te ruim gestikte hoezen geven het aangebrachte leer op deze bank het minder fraaie uiterlijk.*

*Een plooi-loze bank is een Utopie en ook, een normaal en niet te voorkomen verschijnsel. De vorm van acceptatie zal door elk persoon anders ervaren worden. Het argument van de leverancier [leverancier] dat deze bank al jaren met dezelfde materialen en het gekozen leer wordt geproduceerd wil nog niet zeggen dat bij het productieproces op delen minder zorgvuldig is gewerkt.*

*(...)*

*De deskundige stelt zichzelf hierbij de vraag, wat zou je ervan vinden als je voor dit bedrag dergelijke bank geleverd zou krijgen? Het antwoord laat zich raden.*

#### **4. Ernst van de klacht(en)**

*Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?*

ernstig  opvallend  gering  onopvallend  (bijna) niet waarneembaar  anders, namelijk: n.v.t.  
*Eventuele toelichting: Visueel is de klacht ernstiger dan puur kwalitatief gezien.*

#### **5. Herstel/vervanging**

*Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee*

*Zo ja, op welke manier? De bank voorzien van goed, beter passende hoezen en inspectie naar het binnenwerk (wegzakken) van de rug vulling.*

*(...)*

*Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? De bank op de fabriek van [leverancier] herstellen zoals ook de servicemonteur ter plaatse heeft voorgesteld.*

*Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? (.) Reparatie door een extern bedrijf is voor degelijke meubels niet te adviseren en daardoor ook moeilijk te berekenen. De nieuwprijs is momenteel circa € 10.000,- (...)*

#### **Overwegingen en beoordeling**

1. De consument stelt, onder verwijzing naar door hem overgelegde foto's, dat het bankstel niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten en dat het bankstel (dus) non-conform is. Hij maakt primair aanspraak op ontbinding van de koopovereenkomst en subsidiair op vervanging van het bankstel dan wel deugdelijk herstel daarvan.

##### Conformiteit

2. De eerste vraag die moet worden beantwoord is of sprake is van non-conformiteit als bedoeld in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Van non-conformiteit is sprake als de geleverde zaak, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten. De koper mag in beginsel verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan noodzakelijk zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

3. Zoals hiervoor al is overwogen, is de deskundige op 26 januari 2023 ter plaatse geweest om het bankstel te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Beide partijen hebben op de inhoud daarvan gereageerd. De (gemachtigde van de) consument heeft - kort gezegd - kenbaar gemaakt het eens te zijn met het oordeel van de deskundige. De ondernemer voert - samengevat - aan dat zij het opvallend vindt dat de deskundige enerzijds expliciet aangeeft dat de hoogte van de plooiën binnen de hiervoor geldende normen valt, en anderzijds van oordeel is dat het aantal plooiën - verdeeld over het gehele bankstel - zorgwekkend is. Volgens de ondernemer is het oordeel van de deskundige over het aantal plooiën niet meer dan een mening. Ten aanzien van het oordeel van de deskundige dat de plooivorming verklaarbaar is, maar niet zo kort na aankoop van het bankstel, voert de ondernemer aan dat het bankstel al ruim een jaar bij de consument in gebruik was op het moment van de beoordeling door de deskundige. Op de recente foto's van het bankstel is volgens de ondernemer duidelijk te zien dat de plooivorming is toegenomen wanneer men deze foto's vergelijkt met de foto's die in januari 2022 zijn genomen. De ondernemer concludeert daarom dat de geconstateerde plooivorming een normaal gevolg is van het gebruik van het bankstel, terwijl de hoogte van de plooiën binnen de normen valt.

4. Tussen partijen is niet in geschil dat een bankstel van het merk [leverancier] een bankstel uit het betere c.q. hogere segment is. Dit betekent naar het oordeel van de bindend adviseur dat een koper

(in dit geval de consument) mag verwachten dat het afwerkingsniveau van het bankstel hoog is. Uit het deskundigenrapport volgt dat daar geen, althans onvoldoende, sprake van is. De deskundige heeft geoordeeld dat men van een bankstel in dit segment en bijbehorende prijsklasse kwalitatief en stoffeertechnisch gezien beter mag verwachten, dat het aantal plooiën zorgwekkend is en over de grens van toelaatbaarheid gaat, alsmede dat de consument dit zo kort na aankoop niet hoefde te verwachten. De ondernemer heeft naar voren gebracht dat de hoogte van de plooiën binnen de daarvoor geldende normen valt en dat het oordeel van de deskundige over het aantal plooiën slechts een mening zou betreffen. Zij gaat er daarmee aan voorbij dat het oordeel van de deskundige dat het aantal plooiën de grens van toelaatbaarheid overschrijdt, (onder meer) direct verband houdt met en zich laat verklaren door zijn oordeel dat van het bankstel (vanwege het hogere segment en de bijbehorende prijsklasse van het bankstel) kwalitatief en stoffeertechnisch gezien beter verwacht mocht worden. Dit laatstgenoemde oordeel is door de ondernemer als zodanig niet gemotiveerd weersproken. Dat het bankstel op het moment van beoordeling al een jaar in gebruik was bij de consument, is door de deskundige al bij zijn beoordeling betrokken en doet dus evenmin af aan zijn oordeel. De slotsom is dat de deskundige, mede gelet op zijn ervaring en expertise, gevolgd kan worden in zijn conclusie(s). Daar komt bij dat de ondernemer geen andersluidend rapport van een onafhankelijke deskundige heeft overgelegd (vergelijk artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen).

5. Op basis van de bevindingen van de deskundige en wat hiervoor is overwogen, concludeert de bindend adviseur dat het geleverde bankstel niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom non-conform is. Dat geldt overigens niet op het punt van het gestelde doorzakken van het bankstel. De deskundige heeft geen vorm van doorzakken waargenomen en dat is - in tweede instantie - ook niet meer aangevoerd door de (gemachtigde van de) consument.

#### Ontbinding, herstel of vervanging?

6. De vraag die vervolgens moet worden beantwoord, is of de ondernemer het bankstel moet terugnemen en de aankoopssom aan de consument moet terugbetalen, zoals de consument primair eist. De bindend adviseur is van oordeel dat de overeenkomst moet worden ontbonden en dat de consument geen genoegen (meer) hoeft te nemen met herstel dan wel vervanging van het bankstel. Daartoe wordt als volgt overwogen.

7. Artikel 7:22 lid 1 BW bepaalt dat, indien het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, de koper bij een consumentenkoop de bevoegdheid heeft de overeenkomst te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomene, gezien haar geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. Deze bevoegdheid ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW echter pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevegd kunnen worden, dan wel de verkoper tekort is geschoten in een verplichting tot aflevering van het ontbrekende, of herstel of vervanging van het geleverde (artikel 7:21 lid 1 BW). Op grond van artikel 7:21 lid 3 BW is de verkoper verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen.

8. Vaststaat dat de (gemachtigde van de) consument de ondernemer meerdere malen in de gelegenheid heeft gesteld om het geconstateerde gebrek te herstellen dan wel tot vervanging over te gaan. De ondernemer heeft dit steeds geweigerd, omdat het (de plooivorming) zou gaan om een producteigenschap. Op basis daarvan stelt de bindend adviseur vast dat de ondernemer haar verplichting als verkoper tot herstel dan wel vervanging niet binnen een redelijke termijn en niet zonder ernstige overlast voor de consument heeft uitgevoerd (in strijd met het bepaalde in artikel 7:21 lid 3 BW). Door de ondernemer is bovendien niet gesteld, laat staan onderbouwd, dat de hiervoor vastgestelde afwijking van het overeengekomene de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

#### Gevolgen ontbinding

9. De rechtsgevolgen van ontbinding van een overeenkomst zijn onder meer geregeld in de artikelen 6:271 en 6:672 BW. Door de ontbinding ontstaan voor partijen verbintenissen tot ongedaanmaking van reeds ontvangen prestaties. Voor de ondernemer betekent dit dat zij de koopsom aan de consument dient terug te betalen (een bedrag van € 7.857,00). Daartegenover staat dat de consument verplicht is tot teruggave van het bankstel. De ondernemer kan het bankstel ophalen bij de consument. Hiertoe dient een afspraak te worden gemaakt.

10. De bindend adviseur zal bepalen dat de ondernemer het bankstel binnen 4 weken na dit bindend advies op dient te halen, onder gelijktijdige terugbetaling van de koopsom.

Conclusie

11. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is.

12. De ondernemer dient, als de in het ongelijk gestelde partij, de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden.

**Beslissing**

- De klacht is gegrond;
- De koopovereenkomst tussen partijen wordt ontbonden;
- De ondernemer haalt binnen 4 weken na dit bindend advies het bankstel op, onder gelijktijdige terugbetaling van de door de consument betaalde koopsom van € 7.857,00. Partijen maken een afspraak over het ophalen van het bankstel door de ondernemer. De consument dient hieraan zijn medewerking te verlenen;
- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies aan de consument te betalen een bedrag van € 250,00 wegens kosten van behandeling.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 27 maart 2023,