

## Overbodige impregneerlaag op stoffen bank leidt tot ontbinding

### Partijen:

Consument: [consument] (hierna: de consument), wonende te [woonplaats]

Ondernemer: [ondernemer]. (hierna: de ondernemer), gevestigd te [vestigingsplaats].

### 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 4 juli 2022 heeft de deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op diezelfde dag 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 (onder meer) een bankstel (met vlekken-service) en maakt onderdeel uit van een order tot een totaalbedrag van € 13.163,00. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan. In de door partijen ondertekende orderbevestiging van 5 maart 2020 is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)  
5 (...) (...) € 3.302,00  
Zitmeubel RB 2300  
Stof: Panama plus 74 bl.gr mel, Voet: alu gegoten mat, Type: SOB  
2300/195  
6 (...) (...) € 120,00  
Vlekken-service 5 jaar Protexx Stof  
Stof wordt door ons behandeld, Zonder constructiegarantie  
T.b.v. bank stof  
(...)”

### Standpunt consument

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

*“De bank is geleverd in augustus 2021. Al heel snel begon de bank lichte vlekken te vertonen. Dit via een e-mail gemeld bij [ondernemer] op 31 januari 2022.”*

In de bij het inleidend (vragen)formulier behorende begeleidende brief van 18 april 2022 heeft de consument verder, voor zover relevant, het volgende opgemerkt:

“(…)  
*De bank is gekocht met onder meer een fabrieksgarantie op de stof. Hij is echter geleverd zonder die fabrieksgarantie, omdat deze was vervallen door toedoen van [ondernemer]. Deze adviseerde namelijk de stof te laten impregneren. Wij mochten uitgaan van de juistheid van het advies van de verkoper als deskundige. Zoals hieronder blijkt, was dit advies onjuist en zelfs tegen beter weten in.*

*Dit is zoverre relevant, dat het geleverde product reeds om die reden niet aan de overeenkomst beantwoordt, en daarmee niet voldoet aan de eis die boek 7 van het Burgerlijk Wetboek in artikel 17 stelt. Toetsen wij de eigenschappen van de bank aan de criteria van artikel 17 lid 2, dan dringt de conclusie zich op dat die bank niet de eigenschappen bezit die wij op grond van de overeenkomst mochten verwachten. Immers:*

- *De stof zou niet pletten. (...) Maar de stof plet wel, zodat ook op dit punt het geleverde niet voldoet aan artikel 17BW7.*
- *Hoewel er naar onze mening geen sprake is van de invloed van zonlicht, kennelijk bedoelt [ondernemer] directe straling, mogen wij verwachten dat de kwaliteit van het geleverde zodanig is, dat eventuele verbleking zich zeker niet op korte termijn voordoet. Dus ook op dit punt voldoet het geleverde niet aan artikel 17BW7.*
- *De opvatting van [ondernemer] dat het geconstateerde gebrek toe te schrijven zou zijn aan “aanvulling”, geeft aan dat [ondernemer] die mogelijkheid erkent. Nog daargelaten dat wij*

*daarop niet zijn geweest, mag van een stof van de veronderstelde kwaliteit worden aangenomen, dat het gebrek niet direct na het eerste normale gebruik (als zitmeubel) vlekken als de onderhavige vertoont. Dus ook op dit punt voldoet het geleverde niet aan artikel 17BW7.*

- *Zoals hieronder blijkt zou de stof scheerwol van nature al een beschermende werking hebben voor wat betreft eventuele vlekken en van zichzelf al vuilafstotend zijn. Dit blijkt in de praktijk niet zo te zijn, daar [ondernemer] over "aanvulling" spreekt. Ook op dit punt voldoet het product niet aan artikel 17BW7.*

*Nadere toelichting:*

*Wij hebben bij de fabrikant van de stof ([stoffenfabrikant]) geïnformeerd naar de kwaliteit van de stof en gevraagd of zij deze stof wilden beoordelen omdat we ook twijfels hadden of de speciale behandeling die wij de stof hebben laten ondergaan zinvol is.*

- *Zij hebben gemeld dat zij dergelijke beoordelingen nooit doen bij particulieren.*
- *Wel hebben zij het volgende gemeld: U schrijft in de mail onder andere over lichte vlekken in de stof en hiertoe kunnen we u nog wel het volgende toelichten. De [merk] stof [type] kleur 74 is een 100% zuiver scheerwol kwaliteit. Scheerwol heeft van nature al een beschermende werking voor wat betreft eventuele vlekken en is van zichzelf al vuilafstotend. Daarom staat in al onze prijslijsten aan onze leveranciers dan ook vermeld dat er **géén enkele extra beschermende protectie** mag worden aangebracht. **Mocht men van mening zijn dit wel te moeten toepassen, dan vervalt daarmee alle garantie van welke aard dan ook op onze stof.***

*(...)*

*Maar het staat ook uitdrukkelijk in de door [meubelfabrikant] [de meubelfabrikant; toevoeging bindend adviseur] bij de bank geleverde beschrijving. In hun kwaliteitsbewijs/Garantie boekje staat op pagina 16, links onderaan:*

***Let op: Veranderingen van de eigenschappen van de bekleding door aanvullende "impregneren" of soortgelijke methodes door derden leiden tot verval van welke aanspraak dan ook voor de bekleding.***

*Als [ondernemer] ons had geïnformeerd over het vervallen van de garantie van bij zowel [stoffenfabrikant] als [meubelfabrikant] bij het laten behandelen van de bank waren we zeker niet tot impregneren overgegaan, (...).*

*(...)"*

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

*"Wegens onjuiste voorlichting en onjuiste behandeling van de bank, de bank terugnemen en aankoopbedrag terugbetalen."*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

*"Ongegrond. De verkleuring kan worden schoongemaakt dus is het geen verkleuring. Verkleuring zou niet op één zit plek ontstaan mits de verkleuring door toedoen van buitenaf, aanvuiling wordt veroorzaakt. Klant heeft een garantie afgesloten waarbij het meubel wordt geïmpregneerd indien dit in de fabriek niet is gebeurd en de stof het toelaat. In deze is het meubel niet in ons magazijn behandeld. Klant betaald voor een garantie en niet voor een behandeling. De garantie van All in House hebben de bank éénmaal gereinigd en de bank was weer als nieuw, helaas duurde dit twee weken. Onze meubelmaker, servicemonteur, serviceteam, leverancier en AIH concluderen klacht ongegrond. (...) Wij zullen niet nogmaals uit coulance een zitmeubel met ongegronde klacht retour nemen. De eis van de klant kunnen wij ons totaal niet in vinden."*

### **Deskundigenrapportage**

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

(...)

#### **1. Onderzochte producten en/of diensten**

(...)

Omschrijving van de ruimte waar de producten aanwezig zijn (lichtinval, aanwezige zonwering, afmeting ruimte etc. (voor zover relevant voor de klacht): De bank staat in de woonkamer bij de consument. Er is geen sprake van lichtinval.

#### **3. Vaktechnische beoordeling producten en of dienst van de klachten**

##### Algemene beschouwing:

De klachten (vlekken in de voorzijde van de rug) zouden zonder dat de consument de deskundige hierop zou hebben geattendeerd, nauwelijks opgevallen zijn. Bij nadere inspectie blijkt echter dat er een minimale (vooral links op de voorzijde van de rug vanaf de voorzijde bekeken) vale plek is waar te nemen wanneer men met tegenlicht langs de stof kijkt. Deskundige geeft aan dat de plek daar is ontstaan waar er tegen de rugleuning met rug en schouder wordt aangeleund. Op de zitting (waar ook tegen en op wordt gezeten) heeft deskundige geen vale plek waargenomen.

##### Uitleg en onderzoek:

Omdat consument ook duidelijk als klacht heeft dat de bank zou zijn behandeld door de ondernemer met een niet nader omschreven [vlekken-] behandeling. Heeft deskundige uit trachten te zonderoeken of de stof vooraf al door de fabrikant al zou zijn voorzien geweest van een waterafstotende laag. Door een test te doen op zowel de stof welke in het zicht ligt en een plaats waar de stof niet in het zicht licht namelijk onder de voering aan de onderzijde van de bank, heeft deskundige vastgesteld dat de stof 'af fabriek' met een vochtwerende laag is behandeld. De stof is samengesteld uit: 10% katoen, 80% scheerwol en 10% polyester. Ondanks dat in het technische specificaties geen melding wordt gemaakt van een dergelijke behandeling stelt deskundige dat het bij dit type stof (ook toegepast in de zakelijke markt) gebruikelijk is dat er 'af fabriek' een vuilafstotende laag wordt aangebracht. De stof wordt dan voorzien van een impregneer. Daardoor zal de natuurlijke vezel (90% van de stof) minder vocht en vuil aantrekken.

##### Vakinhoudelijk oordeel:

Indien dat het geval is bij dit type stof is het niet toegestaan later nogmaals, wanneer de banken zijn afgeleverd bij de leverancier, deze stof op de meubelen te behandelen met een [vlekkenmiddel]laag. Door deze dubbele behandeling kan er een chemisch effect ontstaan waarbij de stof juist vuil aan gaat trekken. Men brengt dan als het ware een vochtige (bescherm)laag aan op een al waterafstotende ondergrond. Hierdoor kan de in tweede instantie aangebrachte beschermmlaag niet meer in de meubelstof penetreren. Daardoor kan er een ander effect ontstaan bij gebruik, dan gewenst en verwacht.

Deskundige heeft d.m.v. een test vastgesteld dat de bekledingsstof niet vervuild was.

#### **4. Ernst van de klachten:**

(...) Ondanks dat het door deskundige in eerste instantie bijna niet waarneembaar was, is het wel degelijk mogelijk dat het door deskundige aangetroffen effect ontstaan is doordat er een onjuiste wijze van aanbrengen van tweede bescherming heeft plaatsgevonden door de ondernemer.

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

Is herstel technisch mogelijk?  ja  nee

(...)

Zo nee, waarom niet: de lagen aangebrachte bescherming zijn niet zonder chemische middelen te verwijderen."

#### **Overwegingen en beoordeling**

1. De consument stelt - onder meer onder verwijzing naar door hem overgelegde foto's - dat het bankstel niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de consument de koopovereenkomst - voor wat betreft het bankstel (met vlekken-service) - wenst te ontbinden (als bedoeld in artikel 7:22 lid 1 onder a van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)). In het licht van het voorgaande gaat het in dit geschil dus in

essentie om de vraag of het bankstel voldoet aan wat de consument op grond van de koopovereenkomst mocht verwachten.

#### Conformiteit

2. De bindend adviseur stelt voorop dat de vraag of de ondernemer als verkoper heeft voldaan aan de op haar rustende contractuele verplichtingen moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaf van artikel 7:17 BW. Lid 1 van dit artikel bepaalt dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden, terwijl het tweede lid onder meer bepaalt dat een zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt indien zij, 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 overeenkomst mocht verwachten. Tegen deze achtergrond overweegt de bindend adviseur het volgende.

3. Het gaat in dit geval om de aankoop van een bankstel voor een bedrag van € 3.302,00 (met vlekken-service ad € 120,00). Dat is een bedrag waarvoor de consument een kwalitatief goed product mag verwachten. Daarvan is in beginsel geen sprake indien het bankstel binnen zes maanden na levering vale plekken/vlekken vertoont, ook niet indien aangenomen moet worden dat deze niet (direct) in het oog springend zijn (vergelijk het deskundigenrapport onder 3). Door de ondernemer is niet, althans onvoldoende, weersproken dat de vlek-/plekvorming erg snel is opgetreden en niet zo snel zou mogen voorkomen. De ondernemer heeft weliswaar aangevoerd dat de “verkleuring” kan worden schoongemaakt en dat daarom geen sprake is van een verkleuring, maar daarmee gaat zij eraan voorbij dat de plekken/vlekken na reiniging binnen (zeer) korte tijd opnieuw ontstonden c.q. zichtbaar werden en dat de deskundige door middel van een test heeft vastgesteld dat de (bekledings)stof niet was vervuild. Aan deze enkele stelling van de ondernemer gaat de bindend adviseur dan ook voorbij.

4. De ondernemer is verplicht tot garantie bij normaal gebruik en is ook volgens de CBW-erkend voorwaarden (artikel 15) gehouden garantie te bieden voor gebreken waarvan de ondernemer niet aannemelijk kan maken dat deze het gevolg zijn van niet met de bestemming corresponderend gebruik. Het is dan ook niet aan de consument om aan te tonen dat de (bekledings)stof van het bankstel niet deugt, maar aan de ondernemer om aan te tonen dat de vlek-/plekvorming een gevolg is van verkeerd gebruik van het bankstel door de consument (vergelijk in dit verband ook artikel 7:18 lid 2 BW (voor overeenkomsten gesloten na 26 april 2022 artikel 7:18a lid 2 BW)). Dat daarvan sprake is, is door de ondernemer onvoldoende onderbouwd gesteld. Daarbij wordt nog (nogmaals) opgemerkt dat de deskundige heeft geoordeeld dat van lichtinval in de woonkamer van de consument geen sprake is en dat door hem door middel van een test is vastgesteld dat de (bekledings)stof niet was vervuild.

5. De deskundige heeft verder - kort samengevat - geoordeeld dat de vlek-/plekvorming mogelijk is ontstaan, omdat het bankstel door de ondernemer ten onrechte voor een tweede maal is behandeld met [vlekkenmiddel]. De ondernemer heeft - ook in reactie op de inhoud van het deskundigenrapport - betwist dat zij het bankstel nogmaals heeft behandeld. Het antwoord op de vraag of het bankstel door de ondernemer nogmaals is behandeld, kan naar het oordeel van de bindend adviseur in het midden blijven. Ook indien aangenomen moet worden dat de ondernemer het bankstel niet nogmaals heeft behandeld, blijft staan dat de consument niet hoefde te verwachten dat het bankstel zo kort na levering vale plekken/vlekken zou vertonen.

6. De (tussen)conclusie is dat het bankstel niet de eigenschappen bezit, die de consument mocht verwachten en daarom niet aan de overeenkomst beantwoordt.

#### Ontbinding

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 geleverd 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. De bindend adviseur is van oordeel dat de overeenkomst - voor wat betreft het bankstel (met vlekken-service) - dient te worden ontbonden, waartoe als volgt wordt overwogen. Als onbetwist staat vast dat de consument de ondernemer herhaaldelijk heeft verzocht om met een oplossing te komen (herstel of vervanging). De ondernemer heeft dat steeds geweigerd en heeft meermaals aan de consument kenbaar gemaakt dat zijn klacht ongegrond is en zij het dossier zal sluiten. Uit deze herhaalde weigering van de ondernemer, mocht de consument in redelijkheid afleiden dat de ondernemer niet reëel bereid was tot herstel/vervanging. Daarmee heeft de ondernemer in strijd met artikel 7:21 lid 3 BW nagelaten binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument haar in artikel 7:21 lid 1 BW bedoelde verplichtingen na te komen. 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. Dit had in het voorkomende geval wel op haar weg gelegen.

#### 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 (€ 3.422,00; inclusief het bedrag van € 120,00 voor de vlekken-service). 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.

#### Conclusie

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

11. 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, voor zover deze ziet op het bankstel (met vlekken-service), wordt ontbonden;
- De ondernemer dient binnen 4 weken na dit bindend advies aan de consument te betalen:
  - ✓ € 3.422,00 wegens terugbetaling koopsom;
  - ✓ € 250,00 wegens kosten van behandeling;
- Partijen maken een afspraak over het ophalen van het bankstel door de ondernemer. De consument dient hieraan zijn medewerking te verlenen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 september 2022,

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