

Veel stof door stofzuigen uit matrastopper leidt niet tot ontbinding koop

Partijen:

Consument: [consument], wonende te [woonplaats]

Gemachtigde consument: mr. [gemachtigde]

Ondernemer: [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 14 november 2022 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op 16 november 2022 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 van, onder meer, een complete boxspringset (inclusief matrastopper) met bijmeubelen voor een totaalbedrag (inclusief montage) van € 5.292,50 inclusief btw.

Standpunt consument

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

"(...)

Cliënten hebben een boxspring en een set bijmeubelen (ordernummers A12765 en A8FZ30) gekocht bij [ondernemer] voor een totaalbedrag van € 5.292,50 inclusief btw. De zaken zijn in oktober 2020 geleverd.

Tijdens het reinigen van de matrastopper met een stofzuiger, constateerden cliënten dat grote hoeveelheden stof vrijkwam. Hierover hebben zij geklaagd bij [ondernemer] in augustus 2021.

De matrastopper is omgeruild in september 2021, maar dit heeft de klacht niet verholpen.

[Ondernemer] stelt zich op het standpunt dat geen sprake is van een gegronde klacht, omdat het pluizen van de stof "meer klinkt als restvezels, die verdwijnen in de loop der tijd". In de stukken vindt u een schriftelijke verklaring van beddenspecialist [andere ondernemer].

[Andere ondernemer] bevestigt dat het abnormaal is dat dergelijke hoeveelheden stof van de matrastopper afkomen. Hij deelt daarnaast de zorgen van cliënten over hun gezondheid.

Ondanks het standpunt van [ondernemer], hebben zij de matrastopper in februari 2022 nogmaals omgeruild. Ook bij deze matrastopper constateren cliënten dezelfde klachten. Cliënten hebben iedere veertien dagen na levering van de vervangende matrastopper vrijkomend stof aangetroffen. Van restvezels is dan ook geen sprake.

Daarnaast is de in februari geleverde matrastopper dunner en zachter dan de door cliënten uitgezochte matrastopper. Dit leidt tot slapeloosheid en rugklachten bij cliënten.

[Ondernemer] stelt voor om de matrastopper nogmaals om te ruilen. De matrastopper is echter reeds tweemaal omgewisseld. Bij alle drie de matrastoppers constateerden cliënten dat een hoge hoeveelheid stof vrijkomt. Gelet op de voorgaande vervangende toppers, hebben cliënten dan ook geen vertrouwen meer in een vervangend product.

[Ondernemer] is niet overgegaan tot deugdelijk herstel dan wel vervanging zoals bedoeld in artikel 7:21 lid 1 sub b en c van het Burgerlijk Wetboek. De vervangende matrastoppers vertonen immers hetzelfde gebrek.

*Namens cliënten heb ik op 25 april jl. de overeenkomst buitengerechtelijk ontbonden op grond van artikel 7:22 lid 1 sub a van het Burgerlijk Wetboek. [Ondernemer] heeft geen gehoor gegeven aan het verzoek tot teruggave van het bedrag van € 5.292,50.
(...)"*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

"De gewenste oplossing van cliënten is ontbinding van de overeenkomst en teruggave door [ondernemer] van het bedrag van € 5.292,50."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in een bij het reactieformulier behorende bijlage als volgt gereageerd:

"(...)

Op 22 juli koopt mevrouw [consument] bij ons een boxspring onder ordernummer A12765. Deze wordt geleverd op 12 oktober 2020.

Een klein jaar later, in september 2021, laat de consument ons weten dat er fijnstof uit de topper zou komen. We overleggen met de leverancier en er wordt een nieuwe topper ter omruiling besteld. Omdat deze melding nog niet eerder is ontvangen door de leverancier willen ze de oorspronkelijk geleverde topper graag onderzoeken.

Op 21 september 2021 wordt de nieuwe topper ter omruiling geleverd. De nieuwe topper heeft volgens de consument hetzelfde probleem. In overleg met de leverancier wordt er daarom ter omruiling een topper besteld met een andere samenstelling. Deze wordt geleverd op 2 februari 2022.

Eind april 2022 ontvangen we bericht van de consument dat de klacht weer terug zou zijn. We stellen voor een monteur in te schakelen om de klacht ter plaatse te laten beoordelen. Rechtsbijstand gaat hier echter niet mee akkoord en stelt dat we dat in september al gedaan zouden hebben. Dat is echter niet het geval, dat ging namelijk om een topper in een ander materiaal.

De rechtsbijstand komt vervolgens met een verklaring van een extern bedrijf. Met deze verklaring kunnen wij niets. Consument is volgens die verklaring in hun winkel geweest, er is dus geen onderzoek of iets dergelijks geweest. Om die reden hebben we dan ook al meerdere malen gevraagd om de huidige topper te laten onderzoeken, dat wordt echter niet toegestaan.

Op dat moment geeft rechtsbijstand echter aan dat het niet alleen stof zou zijn, maar dat de topper zachter en dunner zou zijn. Die klachten waren bij ons niet eerder bekend. Om die reden bieden wij aan de topper om te ruilen tegen de oorspronkelijke topper. Ook hiermee wordt niet akkoord gegaan.

Alle correspondentie is duidelijk terug te vinden in het dossier. De klacht met betrekking tot het fijnstof is bij ons, noch bij de leverancier van de boxspring, nog niet eerder gemeld. Helaas is het voor ons niet mogelijk geweest om de klachten op het nieuw geleverde topmatras (van viscose) te onderzoeken.

We stellen dan ook voor een deskundige in te laten schakelen om de nieuwe topper ter plaatse te laten beoordelen, hoewel we dus al hebben aangeboden om de topper om te laten ruilen tegen de oorspronkelijk bestelde topper. (...)"

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): topper

(...)

(Aanvullende) dienst(en): De huidige topper ligt aan de onderkant vast geritst aan de bovenkant van het matras. Matras en topper liggen op de boxspring. Bij eerste levering had de topper een kern van koudschuim. Na omruiling had de topper een kern van visco. De topper is gecapitonneerd.

(...)

2. Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld

*Er komt stof uit de topper. De topper is 3x omgeruild en uit aller drie de toppers kwam stof. Consument vindt dat ongezond. Consument vindt ook de huidige topper (visco) te zacht.
(...)*

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

Om de geleverde producten te vergelijken met wat in de showroom staat heeft de deskundige ook de showroom bezocht van [ondernemer]. De huidige topper van visco is in februari 2022 geleverd. Bij de levering van de boxspring met het matras zat een topper bij met een kern van koudschuim (HR). Deze is omgeruild voor een andere topper wegens stof in de topper volgens consument. Deze topper bestaat uit een kern van visco zoals de huidige topper. Ook deze topper is omgeruild wegens stof in de topper. Door de consument wordt de topper maandelijks gestofzuigd met een [merk] handstofzuiger met een speciaal mondstuk voor matrassen en toppers. Er zijn weinig gebruikssporen te zien op de topper. De consument heeft de maandelijks opgevangen stof bewaard in afsluitbare plastic zakjes. Waarschijnlijk bestaan de stofdeeltjes uit: huidschilfers, vezels van nachtkleding en matrastijk en stofdeeltjes van de kern van de topper. Om de juiste samenstelling te achterhalen van het stof zal dat onderzocht moeten worden in een laboratorium. Volgens consument is zij niet goed voorgelicht over stof in de topper. Deskundige heeft in de showroom van [ondernemer] de doorsnedes van de toppers bekeken en geconstateerd dat er geen materialen inzitten die veel stof kunnen veroorzaken.

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:

Eventuele toelichting: De gehele boxspringset ziet er keurig uit. Weinig gebruikssporen. Geen verschil te zien tussen de boxspringset bij de consument en de boxspringset in de showroom.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Gebruik maken van ademend en vocht absorberende moltons en/of hoeslakens die weinig stof doorlaten. Topper met de visco kern omruilen voor de topper met HR schuim.

(...)

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Zoals hierboven beschreven.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € tussen de 50 en 100 euro.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport. Onbewust brengt de consument kleine deeltjes textiel, huidvezels enz. mee naar bed. Deze deeltjes gaat over tot stof. De stof is te reduceren door gebruik te maken van speciale moltons en hoeslakens die weinig stof doorlaten en deze veelvuldig te wassen.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

1. De consument stelt dat de door de ondernemer verkochte en geleverde boxspringset, meer concreet de matrastopper, niet de eigenschappen bezit, die hij op grond van de overeenkomst mocht verwachten. In de bij het inleidende (vragen)formulier behorende bijlage is namens de consument kenbaar gemaakt dat hij aanspraak maakt op ontbinding van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst.

Conformiteit

2. De eerste vraag die in dat kader moet worden beantwoord, is of sprake is van non-conformiteit als bedoeld in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Op grond van dit artikel is sprake van non-conformiteit 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. Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 14 november 2022 ter plaatse is geweest om de matrastopper te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport.

4. Uit het deskundigenrapport volgt niet dat het afgeleverde niet aan de (koop)overeenkomst beantwoordde. De deskundige heeft geoordeeld dat de stofdeeltjes naar alle waarschijnlijkheid bestaan uit huidschilfers, vezels van nachtkleding/matrastijk en stofdeeltjes van de kern van de topper. Hij heeft - na het bekijken van de doorsnedes van de toppers in de showroom van de ondernemer - geconstateerd dat de matrastopper geen materialen bevat die veel stof kunnen veroorzaken. Dat dit anders is, is door/namens de consument niet, althans onvoldoende, onderbouwd. De consument heeft ter onderbouwing van haar stelling dat sprake is van non-conformiteit weliswaar verwezen naar een schriftelijke verklaring van [andere ondernemer], maar deze verklaring kan niet afdoen aan de inhoud van het deskundigenrapport. De bindend adviseur zal dat hieronder nader toelichten.

5. De verklaring van [andere ondernemer] luidt als volgt:

*“(…)
Vandaag 6/4 zagen wij de fam [consument] uit [woonplaats] (...). Kwamen langs voor informatie over de inhoud van de [type]Topper. Ze laten ons het monster zien die uit de tijk van de topper kwam. Dit hebben wij nog nooit gezien. Wij vinden dit er vreselijk eruit zien. Dit kan niet gezond zijn!! Wij vinden het voor deze klant zeer vervelend!!
(...)”*

Aan deze verklaring kan niet de waarde worden toegekend, die de consument daaraan toegekend wenst te zien. Nog afgezien van het feit dat onduidelijk is van welke persoon de genoemde bevindingen afkomstig zijn en wat zijn/haar kwalificaties zijn, maakt deze verklaring in het geheel niet duidelijk op welke wijze de bevindingen tot stand zijn gekomen. Uit de verklaring kan niet worden afgeleid dat de betreffende persoon de matrastopper zelf heeft bekeken en onderzocht en evenmin dat (en waarom) de oorzaak van het aangetroffen stof is te herleiden tot een gebrek aan/in de matrastopper. Aan deze door de consument overgelegde verklaring gaat de bindend adviseur dan ook voorbij.

6. Ook voor het overige heeft de consument niet op objectieve wijze onderbouwd dat het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordde, zodat de conclusie is dat van non-conformiteit geen sprake is. Om die reden moet de eis van de consument al worden afgewezen.

Ten overvloede

7. Ook indien vastgesteld zou zijn dat wél sprake is van non-conformiteit ten aanzien van de matrastopper, zou dat overigens niet tot toewijzing van de eis van de consument hebben geleid c.q. hebben kunnen leiden. De consument stelt zich op het standpunt dat de gehele koopovereenkomst (buitengerechtelijk) is ontbonden. 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. De levering door de ondernemer bestaat niet slechts uit een matrastopper, maar ook uit een boxspring met onderstel en een set bijmeubelen. Gezien de aard van de klacht in relatie tot het totale product en de bevindingen van de deskundige acht de bindend adviseur - er veronderstellenderwijs vanuit gaande dat wél sprake is van non-conformiteit ten aanzien van de matrastopper - algehele ontbinding van de overeenkomst niet gerechtvaardigd.

Tot slot

8. Tussen partijen is niet in geschil dat de op dit moment bij de consument in bezit zijnde matrastopper (van visco) moet worden omgeruild voor een matrastopper van HR koudschuim. Dit is door de ondernemer bovendien zowel voor als gedurende deze procedure aangeboden, zodat de ondernemer daaraan wordt gehouden.

Conclusie

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

10. De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De ondernemer dient de bij de consument in bezit zijnde matrastopper (van visco) kosteloos om te ruilen voor een matrastopper van HR koudschuim. Partijen treden binnen twee weken na heden in overleg over het maken van nadere afspraken over de levering van voormelde matrastopper, waaronder (een) reële termijn(en). Partijen verlenen over en weer, aantoonbaar, medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering daarvan. De ondernemer is gebonden aan de overeengekomen termijn(en);
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 januari 2023,

Mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur