

Matras niet geschikt voor postuur consument: 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.

Er heeft op 28 juli 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 3 augustus 2022 rapport is opgemaakt.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een bed met toebehoren, voor een bedrag van € 2.998,- (zie verkooporder d.d. 10 maart 2021).

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“Binnen 2 mnd na levering van het bed ontstond er een kuil. Pas NA tussenkomst van rechtsbijstand is er een monteur gekomen die degeneratie van het kernmateriaal constateerde. Topper is daarop vervangen echter klacht kwam terug. Door een jurist van [ondernemer] is aan de hand van foto's bepaald dat dit nu contourvorming is. Na aandringen is er wederom een monteur geweest. Deze heeft het bed alleen bekeken maar NIET aangeraakt. En zegt ook contourvorming (stond voorgedrukt op zijn opdrachtbon. Deze bon is in mijn bezit.) maar dat ik een hardere matras nodig heb. De huidige matras hebben wij gekocht op advies van [ondernemer] en als deze niet stevig genoeg is dan zijn wij verkeerd geadviseerd. Eén van beide boxsprings vertoont ook een kuil en is duidelijk niet stevig of sterk genoeg. Al met al zijn wij dus blijkbaar bij aankoop verkeert geadviseerd, onze eerste klacht werd pas na tussenkomst van rechtbijstand behandeld. Dit was symptoombestrijding, oorzaak niet goed onderzocht. Klacht kwam terug en wordt nu door een jurist van achter zijn bureau een oorzaak aan gehangen. Monteur die na aandringen langskwam heeft het bed niet onderzocht enkel gezegd dat ik een zwaardere kwaliteit boxspringmatras behoef (we moeten toch iets proberen, zei hij). Topper is normale contourvorming zegt hij. Wij zijn het hier helemaal niet mee eens. Als ik een nieuw bed koop dan hoort daar na 2 mnd geen kuil in te zitten. Advies en klachtafhandeling door [ondernemer] zijn duidelijk niet goed. Wij hebben hier geen vertrouwen hier meer in.”

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Het liefste heel de koop ontbinden. Wij hebben geen vertrouwen meer in [ondernemer]. Als dit niet mogelijk is dan matras en topper kosteloos vervangen door de juiste kwaliteiten.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan - kort weergegeven - dat de consument is bezocht door een monteur en dat er geen gebreken zijn aan het geleverde.

Deskundigenrapport

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

“Om de geleverde producten te vergelijken met wat in de showroom staat heeft de deskundige ook de showroom van [ondernemer] bezocht op 28 juli.

Deskundige zag bij binnenkomst slaapkamer van de consument boxsprings met matrassen, topper en hoofdbord. De topper vertoont duidelijk zichtbaar kuilvorming en transpiratievlekken aan de kant van dhr. [consument].

Aan de kant van mevr. [consument] is een lichte kuilvorming te zien, geen transparatie vlekken. Om te kijken of er een verschil is met de matrassen in de showroom van [ondernemer] maakt deskundige gebruik van een gewicht van 5 kilo met een doorsnede van 10 cm en meet hoever het gewicht wegzakt in boxspring, matras en topper aan de kant van dhr. [consument]. Boxspring gemeten bij schoudergedeelte in het midden van de boxspring en aan de zijkanten van de boxspring. In het midden zakt het gewicht 8 mm meer in dan aan de zijkanten. Dit ook gedaan in de showroom van

[ondernemer], er is nagenoeg geen verschil gemeten. Aan het voeteinde van de boxspring van dhr. [consument] geen verschil gemeten tussen middengedeelte en zijkanten. Matras gemeten met de boxspring eronder zonder toppe, hoofd- en voeteinde en schoudergedeelte. Bij hoofd- en voeteinde geen verschil gemeten tussen middengedeelte en zijkanten. Bij schoudergedeelte zakte het gewicht 12 mm meer in dan aan de zijkanten. Bij [ondernemer] was het verschil 8 mm. Het verschil tussen de matras van de consument en [ondernemer] gemeten bij schoudergedeelte zakt het gewicht bij de consument 11 mm meer in de matras. Het verschil aan de zijkanten tussen de matras van de consument en de matras bij [ondernemer] is 10 mm. Toppe met matras en boxspring gemeten (boxspringset) bij schoudergedeelte van de consument is het verschil dat het gewicht 30 mm meer inzakt bij het middengedeelte dan aan de zijkanten. Hetzelfde gemeten in de showroom van [ondernemer] was geen verschil te zien tussen middengedeelte en zijkanten. Het verschil tussen de boxspringset van de consument en bij [ondernemer] is dat het gewicht 25 mm meer inzakt bij de consument.

[...]

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: Kuilvorming is ontstaan door gewicht en vochtverlies van de consument, de schuimlagen van het matras en toppe kunnen dat niet goed opvangen. De schuimlagen van het matras en toppe verliezen snel hun veerkracht. Tevens zijn de zijkanten van het matras en boxspring stugger door de staalband. De combinatie van verlies veerkracht van de schuimlagen en hardere zijkanten ontstaat er kuilvorming. Doordat de consument meer in het matras en toppe ligt zal hij het warmer krijgen en zal hij meer transpireren.

[...]

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Binnenkern van matras van dhr. [consument] vervangen voor hardheid Hard. Toppe vervangen voor een pocketveertoppe.”

Overwegingen en beoordeling

1. In artikel 15 van de CBW-voorwaarden is, voor zover hier van belang, het volgende bepaald:

“1. Het geleverde product moet die eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt ook bij bijzonder gebruik als dat door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.

2. De ondernemer geeft 2 jaar volledige garantie op de geleverde producten, boven op de wettelijke verplichtingen van lid 1. Partijen kunnen ook anders schriftelijk afspreken. De 2-jarige garantie geldt niet voor gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door afnemer. Bij consumentenkoop maakt de ondernemer dat aannemelijk. De ondernemer draagt de kosten van reparatie resp. vervanging, incl. vracht- en voorrijkosten; Als het gebrek goed hersteld kan worden, dan hoeft de ondernemer het product niet te vervangen.

[...]

2. Niet is gebleken dat partijen van deze voorwaarden zijn afgeweken.
3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 28 juli 2022 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dat rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
4. De bindend adviseur is van oordeel dat het deskundigenrapport voldoende steun biedt voor de conclusie dat het door de ondernemer geleverde gebrekkig is. Met kuilvorming als hier

aan de orde behoefde de consument geen rekening te houden. Het gebrek heeft zich voorts al na relatief korte tijd voorgedaan, in ieder geval ruim binnen de in artikel 7:18 lid 2 BW bedoelde termijn van zes maanden en de in artikel 15 lid 2 van de CBW-voorwaarden bedoelde termijn van twee jaar. De ondernemer heeft niet aannemelijk gemaakt dat het gebrek verband houdt met niet met de bestemming corresponderend gebruik. Dat een gebruiker van een bed transpireert, kan niet als zodanig worden aangemerkt. Dat de gebreken zijn ontstaan aan de kant waar meneer slaapt en niet aan de kant waar mevrouw slaapt, betekent voorts evenmin dat kan worden geconcludeerd dat meneer (de consument) het bed gebruikt op een wijze die niet met de bestemming correspondeert.

5. Verder stelt de bindend adviseur op basis van de overgelegde correspondentie vast dat de ondernemer voldoende gelegenheid heeft gekregen om tot herstel of vervanging over te gaan, doch dat dit niet het gewenste resultaat heeft gehad.
6. Dit betekent dat aan de voorwaarden voor ontbinding van de overeenkomst is voldaan (zie artikel 7:22 lid 1 BW in samenhang met artikel 7:22 lid 2, artikel 7:21 lid 3 en artikel 7:21 lid 1 BW).
7. De overeenkomst wordt ontbonden, althans dient als ontbonden te worden beschouwd. De ondernemer dient het bed met toebehoren op te halen bij de consument. Partijen maken hiertoe een afspraak. De ondernemer betaalt de volledige aankoopssom (€ 2.998,00) terug aan de consument.
8. De klacht is gegrond.
9. De ondernemer dient de kosten van behandeling van dit geschil aan de consument te vergoeden (€ 250,00), gelet op de uitkomst van de procedure.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst wordt ontbonden, althans dient als ontbonden te worden beschouwd.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden aan de consument:
 - ✓ een bedrag van € 2.998,00 wegens terugbetaling koopsom;
 - ✓ een bedrag van € 250,00 wegens de kosten van behandeling van dit geschil.
- De ondernemer haalt het bed met toebehoren op bij de consument. Partijen maken hiertoe een afspraak.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 17 oktober 2022,