

Bespreken medische situatie consument bij aanschaf bed niet aangetoond

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 15 maart 2023 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 16 maart 2023 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

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

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

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft - kort weergegeven - de koop van een bed met toebehoren, waaronder matrassen.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier, voor zover hier van belang, als volgt verwoord:

“Ik heb op mijn 16e mijn nek gebroken. Na revalidatie heb ik jarenlang geen klachten meer gehad. Begin 2020 hebben mijn partner en ik besloten om ons bed en matras te vervangen. Omdat ik goed voor mijn nek en lichaam wil zorgen heb ik samen met mijn partner, na enig onderzoek, besloten een bed en matras te kopen van een kwalitatief merk.

Wij hebben de winkel van [ondernemer] in Amsterdam bezocht, mede omdat deze winkel op haar website adverteert met de tekst “persoonlijk advies” en bedden en matrassen van hoog kwalitatieve merken verkoopt.

Ik heb de winkel bezocht en duidelijk aangegeven wat ik zocht en wat mijn verwachtingen waren. Mijn verwachtingen bij de aankoop waren dat ik door een kwaliteitsmerk bed en matras te kopen, ik mijn nek en rug zou ontlasten, althans de nodige bescherming zou bieden. Bij het persoonlijk adviesgesprek is door de verkoper gesteld dat een [merk] bed uitermate geschikt is voor mensen met nek-, en rugklachten.

Mij werd bij aankoop geadviseerd de soft matras te kopen. Zo stelde de verkoper: ‘de grootste fout die mensen maken als ze een [merk] bed kopen is dat ze die te hard kopen, en dan mis je het [merk] effect’. Ook werd mij bij aankoop nog gemeld dat het een paar maanden kan duren voordat het bed is ‘ingeslapen’. Doordat het natuurlijke producten zijn, ‘klinken die in’ (waar de verkoper de settlement mee bedoelt, ik noem het ‘kuilvorming’).

[...]

1e klacht

Na een aanvankelijk goede start ontwikkelde ik na een paar (circa 4-6) maanden hele ernstige nek- en hoofdpijnen waarvoor ik dagelijks pijnstillers slikte. De oorzaak was op dat moment mij niet bekend. Ik werd 1 tot 2 keer per week behandeld door een fysiotherapeut en/of manueel therapeut. Al snel kwam mijn therapeut erachter dat mijn klachten veroorzaakt werden door het ‘nieuwe matras’. Mijn lichaamshouding tijdens de ligging was niet goed, dit werd veroorzaakt door het matras welke totaal niet geschikt was voor mijn situatie (bijlage 6 – verklaring fysiotherapeut).

Ik heb mijn klachten aan dhr. [medewerker] medegedeeld (After-Sales & Service [ondernemer]). Dhr. [servicemedewerker] is op 1 juli 2021 het bed bij mij komen inspecteren op gebreken. Zij conclusie was dat er geen gebreken waren. Wel kreeg ik advies van hem om de matras op de grond te leggen en er regelmatig over te lopen om de ‘kuilvorming’ ongedaan te maken. Dit is een hele toer, want het is een zeer zwaar matras.

Daarnaast werd mij geadviseerd meerdere kussens te proberen (zie ook correspondentie in bijlagen). Ik heb verschillende kussens geprobeerd, hier heb ik bonnetjes van, waaronder ook nog een 330 Euro kussen van [merk bed] zelf). Dit hielp echter allemaal helemaal niets. Alleen met een handdoekrol kon ik nog enigszins op het bed liggen. Ik zag er op een gegeven moment zelfs zeer tegenop om in het bed te moeten slapen. De klachten werden alleen maar erger.

Toen ik ook overdag dove vingers bleef houden (een neurologisch alarmsymptoom!) heb ik een IKEA matras gekocht, een goedkope stevige boxspring matras om te kijken of dat zou helpen. Dit was direct het geval was. Mijn klachten verdwenen zeer snel.

2e matras

Hierop heb ik medio oktober 2021 opnieuw contact opgenomen met dhr. [medewerker] en de ontwikkelingen verteld. Dhr. [medewerker] bood mij eerst tegen 20% korting, en vervolgens tegen 40% korting een steviger adjustable [merk] matras aan te kopen, dit nadat ik eerst op een showroommodel van hem de sterkte had kunnen uitproberen. Toen dhr. [medewerker] mij na 2 weken belde met de vraag hoe het ging, gaf ik aan dat ik op die firm adjustable matras geen klachten had. Echter, tegelijk vroeg ik hem of het niet te vroeg was om dit te kunnen beoordelen, aangezien de matras nog moest 'inklinken' (zoals zij ons juist eerder hadden aangegeven) en ik eerder ook klachten kreeg na een paar maanden. Maar dhr. [medewerker] gaf aan dat dat niet zou gebeuren.

Ik heb vervolgens in december 2021 tegen 40% korting een firm matras aangekocht t.w.v. € 4.012,00 (inclusief anatomisch kussen). Deze is op 11 januari 2022 is geleverd.

2e maal klacht

Helaas kreeg ik rond maart-april 2022 toch weer dezelfde klachten als daarvoor. Ik ben in die periode ook nog naar een neuroloog geweest in het OLVG (Stadsziekenhuis Amsterdam, Dr. [arts]). Deze arts adviseerde mij een stevig matras, gezien mijn nek-trauma in het verleden. Een matras met kuilvorming werd ten zeerste afgeraden (geen 'hangmat').

Ik heb vervolgens de claim afdeling van [leverancier] te [vestigingsland] gebeld op 11 mei 2022. Er werd gesteld dat de adjustable matras niet geschikt voor mij was omdat dit de matras is die zich het meeste voegt naar een lichaam. De excel or superior vonden zij beter geschikt. Dat maakten zij op uit het feit dat zij mij vroegen op wat voor matras ik nu sliep (waar ik dus geen klachten op had) -> dat is een boxspring; ze adviseerden mij een excel of superior bed, want die lijken daar het meeste op. Iets dergelijks heeft [ondernemer] mij nooit gevraagd; niet bij de eerste aankoop, noch bij de 2e aankoop van hetzelfde soort matras. Zij waren alleen maar bezig met spullen verkopen; nog een zelfde matras, nog een heel duur kussen. Ook gaf de Claim afdeling aan dat ze vonden dat [ondernemer] mij tegemoet moest komen, bv. door mijn bed in hun showroom te verkopen.

Ook stelde [leverancier] voor dat ik contact zou kunnen opnemen met [vertegenwoordiger leverancier], manager Benelux [merk] (die naam kreeg ik van hen). Toen ik vervolgens dhr. [medewerker ondernemer] met die visie van [leverancier] confronteerde gaf hij aan daar 'niets mee te kunnen'. Dat was eigenlijk het laatste directe contact met [ondernemer]. Ik heb daarna de aangetekende brief gestuurd d.d. 19-7-2022."

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

- "1. Ontbinding van alle aankopen bij [merk] (bed en matrassen) en terugbetaling door [ondernemer]. Indien dit niet mogelijk is:*
- 2. Ontbinding van de aankoop van 2 matrassen die mij geadviseerd en verkocht zijn, inclusief terugbetaling van deze (nader te berekenen) bedragen door [ondernemer].*
- 3. Indien ontbinding niet mogelijk is, een vervangende schadevergoeding, te berekenen naar uw redelijke oordeel."*

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft, voor zover hier van belang, als volgt gereageerd:

"Klant heeft duidelijk een keuze gemaakt voor een verstelbaar bed, daarbij ook duidelijk voor een soepel ligcomfort. Vanuit de visie van [merk] ook passend bij het postuur van mevrouw. Medio juli 2021 hebben we de matras beoordeeld, geen technische problemen. We hebben aangeboden een medium matras tijdelijk te brengen. Hier had mevrouw weinig vertrouwen in. Klant heeft vervolgens gevraagd een stevig matras te proberen. Dat hebben we voor mevrouw geregeld. Na een proefperiode heeft ze de keuze gemaakt een stevig matras aan te schaffen. Dit matras is medio december geleverd. Dit matras hebben we geleverd met een aanzienlijke korting, nl 6695.- -45% = € 3682.25. Dit in plaats van de gebruikelijke 20-25%.

[...]

Alhoewel wij het erg vervelend vinden voor mevrouw is het terugnemen van het bed/ ontbinden van de aankoop niet van toepassing. Het bed is technisch 100% in orde, er zijn geen gebreken dus is het een comfortprobleem en geen klacht."

Deskundigenrapport

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

"Mismatch consument en boxspring-combinatie

[...]

Geen technisch gebrek.

[...]

Klant heeft zich voor aankoop uitgebreid laten informeren, mede door het advies bij de verkoop, de uitingen op de site van de [ondernemer] en de [merk] site [URL merk] tot aankoop overgegaan. Voor inmiddels een totaalbedrag van ruim € 22.000,-. In eerste instantie is de boxspring uitgeleverd met een soft-matras, gezien bouw en lichaamsgewicht een logische keuze. Klachten ontstonden na 5 maanden gebruik, niet bij de [consument] maar bij de partner van de consument [...]. Nadat ook nieuwe kussens geen oplossing boden is op 7-12-2021, naar aanleiding van advies Fysio- en Manueel therapeut van [partner van consument], een nieuw firm matras besteld. De ondernemer adviseerde een mediummatras. Ook dit stevigste matras gaf, na eerst 2 weken zo'n firm matras van de ondernemer op proef te hebben gehad, na een aantal maanden dezelfde problemen. De opgegeven klachten: dove vingers en tweezijdige beknelling in de nek vanuit het ruggenmerg wat hoofdpijn veroorzaakt. Klantverwachting: een zeer hoogwaardig product gekocht die mijn rug en nek (in de toekomst) de nodige bescherming zou bieden. Een [type] pocketvering matras van Ikea, zie foto, geeft na bijna een jaar gebruik geen problemen. De ondernemer geeft aan dat de consument vakkundig is geïnformeerd en hij niet medisch onderlegd is. ([Partner van consument] heeft ruim 35 jr. terug haar nek gebroken). Geeft tevens aan dat de [consument] geen klachten ondervindt. De ondernemer kan een beslapen matras niet terugnemen. Geeft wel aan bereid te zijn een ander matras, bijvoorbeeld [ander merk], tegen inkooprijks te willen leveren."

Overwegingen en beoordeling

1. Aan de orde is een overeenkomst van consumentenkoop, als bedoeld in artikel 7:5 lid 1 BW.
2. De consument beroept zich primair op ontbinding van de overeenkomst. Voor een geslaagd beroep op ontbinding van de overeenkomst is vereist dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt
3. Artikel 7:17 lid 2 BW bepaalt dat de 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. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoefde te betwijfelen, alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor een bijzonder gebruik dat bij de overeenkomst is voorzien. Zie ook artikel 15 lid 1 van de CBW-voorwaarden.
4. Tussen partijen is niet in geschil - en zo volgt ook uit het deskundigenrapport - dat de geleverde zaken in algemene zin voldoen, in die zin dat er geen technische gebreken zijn. De consument heeft dit in reactie op het deskundigenrapport ook nog eens bevestigd: *"Dat het matras geen technische gebreken heeft, is ook door mij meerdere malen gesteld."*
5. De consument stelt echter dat de geleverde zaken in dit specifieke geval toch niet voldoen. Zij voert hiertoe aan dat zij de ondernemer voorafgaand aan de koop op de hoogte heeft gesteld van haar medische voorgeschiedenis, althans die van haar partner, en gezien die voorgeschiedenis zijn de geadviseerde en verkochte producten ongeschikt. Dit blijkt ook uit een schrijven van fysiotherapeut [fysiotherapeut] van 14 september 2022.

6. Overwogen wordt dat voor het slagen van het betoog van de consument in ieder geval moet komen vast te staan dat zij de ondernemer voorafgaand aan de koop heeft geïnformeerd over haar specifieke medische voorgeschiedenis (althans die van haar partner), te weten een gebroken nek ruim 35 jaar geleden en de gevolgen daarvan. Het ligt op de weg van de consument om de stelling dat zij de ondernemer hierover heeft geïnformeerd voldoende te onderbouwen (artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Hierin is zij niet geslaagd. Onduidelijk is gebleven in hoeverre de medische voorgeschiedenis is besproken met de verkoopmedewerker en, zo ja, wat er dan exact aan de orde is gekomen. Uit de overgelegde correspondentie of uit andere stukken blijkt dit niet. De ondernemer heeft voorts gemotiveerd betwist dat de consument (of haar partner) hem voorafgaand aan de koop heeft geïnformeerd over bedoelde medische voorgeschiedenis. Dit heeft hij toegelicht in reactie op het deskundigenrapport. De consument is in de gelegenheid gesteld om op die reactie van de ondernemer te reageren, doch zij heeft bij bericht van 4 april 2023 volstaan met een algemene betwisting van het standpunt van de ondernemer en een verwijzing naar het eerdere eigen standpunt. Dit betekent dat niet kan worden vastgesteld dat de ondernemer op de hoogte was van de medische voorgeschiedenis en - in het verlengde daarvan - is tekortgeschoten in de advisering en verkoop van producten aan de consument.
7. Het beroep op ontbinding van de overeenkomst kan dan ook niet slagen. Voor vervangende schadevergoeding bestaat geen grondslag.
8. De klacht is ongegrond. De eisen worden afgewezen.
9. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eisen worden afgewezen.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 24 april 2023,