

Verschillende eisen echtelieden aan matrassen is geen verkeerd advies

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige].

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

Datum overeenkomst: 22 december 2022.

Inhoud overeenkomst: koop en levering van een 2x 100/210 cm [merk/type] 1x matras, Elite Soft bodytype X, 1x matras Elite Medium bodytype Y.

De levering vond plaats op 2 februari 2023.

De klacht is op 3 februari 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Eis consument

De consument eist dat de koopovereenkomst wordt ontbonden zodat (een ongedaanmakingsverbintenis ontstaat ten gevolge waarvan) de ondernemer het bed en toebehoren weer terugneemt en de consument het betaalde bedrag terugontvangt.

De bindend adviseur is op grond van de inhoud van de stukken en de wijze waarop partijen met elkaar in deze procedure hebben gecommuniceerd, van oordeel dat allereerst de stelling van de ondernemer wordt weergegeven en daarna die van de consument.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Dat mevrouw nu ook het gevoel heeft achterover te liggen is dan sinds kort, dit is niet eerder gemeld. Meneer en mevrouw gaven bij het eerste bezoek aan dat ze graag een groot matras willen omdat ze "lepeltje-lepeltje" willen liggen. Tevens gaf meneer aan dat hij graag pijnvrij op zijn zij wil kunnen liggen. Hun voorkeur ging uit naar een boxspring. Al bij het test-liggen op de boxspring gaf meneer aan dat hij veel pijn ervaarde in zijn schouder en dat hij niet op zijn zij kon blijven liggen. Meneer gaf in dat gesprek aan dat hij pijnvrij op zijn schouder liggen het belangrijkste vond. Hierop is er afgestapt van een boxspring en is er gekeken naar de [type matras] juist vanwege zijn schouderzone. Je kunt niet voor ergonomisch comfort gaan en "lepeltje-lepeltje" liggen. Om meer comfort te hebben en makkelijker op het eigen matras te liggen is er bewust voor een breed matras gekozen van 1 meter breed i.p.v. wat het meeste voorkomt 90cm. Om optimaal gebruik te maken van de support van het matras is het van belang dat je in het midden ligt en niet op de rand. Dit is zowel in het eerste gesprek als in het tweede gesprek besproken met meneer en mevrouw. De onderkant van het matras hecht zich vast aan de bodem. Door het matras veel van de bodem af te halen zal de onderkant beschadigen. Als het matras gebruikt wordt zoals het bedoeld is, er in het midden van het matras wordt gelegen, zal het matras niet schuiven. Mevrouw schrijft dat de schouderzone niet helemaal terugveert. Dat klopt en dat is precies zoals het hoort. Dat is ook bij het model dat in de showroom staat. De schouderzone moet naar beneden meeveren als erop gelegen wordt. Als dit toch niet meer gewenst is kan deze vastgezet worden zodat deze tijdens het beslapen van het bed niet meer naar beneden mee veert.

Waar mevrouw de term neusje van de zalm vandaan haalt weten we niet. Dit is een term die wij niet gebruiken en ook nooit gebruikt hebben. De [type matras] is wel een heel geavanceerd bed model. Wij hebben geen zeggenschap over de collectie van [merk]. Dat de [type] dit jaar uit het assortiment verdwijnt is iets waar wij geen invloed op hebben. Dat de collectie soms aangepast wordt is normaal. De [type] heeft zeer lang (meer dan 25 jaar) in de collectie gezeten en moest nu plaats maken voor een nieuw model.

Het bedmodel dat meneer en mevrouw gekozen hebben is (op de maat na) identiek aan het bed in de showroom. Als meneer en mevrouw het bed niet mooi vinden waarom hebben meneer en mevrouw het dan gekocht?

In de winkel adviseren we over ergonomie en ligcomfort op basis van de input van de klant. Wij adviseren niet over het design/uiterlijk van het bedmodel. Meneer lag qua ergonomie heel goed op de [type matras]. Hij gaf aan dat de [type] duidelijk veel beter voelde voor hem dan de boxspring. De proefperiode van 90 dagen is zo lang omdat een nieuw matras altijd wennen is. Voor het wennen aan een nieuw matras staat een periode van minimaal 6 weken. Door de zeer dwingende houding van meneer en mevrouw is er al eerder in gesprek gegaan om te kijken naar een oplossing. Als het even stil was, was dat om na te denken over een oplossing, maar zeker niet omdat [medewerkers ondernemer] het niet meer wisten. [Medewerkers] hebben alle twee al heel veel jaren ervaring (26 en 15 jaar).

Dat meneer en mevrouw thuis het zware matras zelf moesten tillen vinden wij vervelend voor hen, maar daar waren wij tenslotte niet bij. Bij de winkel hebben [medewerkers] het voor meneer en mevrouw in de auto getild. We boden meneer en mevrouw bij uitzondering deze mogelijkheid om ze te helpen een andere keuze te maken. Op dat moment gaven meneer en mevrouw zelf ook aan het een fijne oplossing te vinden. Meneer stelde zelf voor om thuis een andere auto op te halen om het matras te kunnen vervoeren. Zodat dezelfde avond het matras nog getest kon worden.

Mevrouw zegt dat het geïjkt is dat het niet één groot matras kan zijn. De keuze zoals deze in eerste instantie gemaakt is, een [type matras] voor meneer en een [ander type matras] voor mevrouw, kan inderdaad niet als één groot matras. Meneer wijzigde op het laatste moment naar een [type matras]. Door de onafhankelijke verstelbaarheid is het niet logisch om voor één groot matras te kiezen. Iedere bodem is voorzien van vijf motoren waardoor de bodems individueel in te stellen zijn. Het aanbod om tegen een geringe vergoeding alsnog één groot matras te leveren is door meneer en mevrouw niet geaccepteerd. Terwijl meneer en mevrouw hadden aangegeven dat het niet uitmaakte wat het kost.

Mevrouw geeft aan waarom we niet gebeld hebben of het matras beviel? Het matras is op zaterdag meegegeven en op dinsdag heeft [medewerker] gebeld. Er is dus wel degelijk gebeld. Er was tijdens het gesprek op zaterdag 4 maart afgesproken dat er op dinsdag gebeld zou worden. Op maandag en zondag is de winkel gesloten. Het andere aanbod gold voor het terugnemen van het bed. Het bed dat minus de korting € 12.453,39 kosten en geen € 15.000,00. Dit bed is speciaal voor meneer en mevrouw gemaakt volgens hun wensen. Bij het aanbod hebben we ons gebaseerd de CBW-erkendvoorwaarden bij annulering van een order en een kleine bijdrage gerekend voor de transportkosten. Dit aanbod werd ook door meneer en mevrouw afgewezen.

Na het bezoek aan onze winkel op 4 maart hebben meneer en mevrouw alles afgewezen en zijn geen enkele keer meer het gesprek aangegaan. Sindsdien is het dreigen. Door deze dreigende houding van de klant hebben we ook geen foto's meer gedeeld. Nog voor we de kans kregen om foto's te delen en ondanks de woorden van meneer we kunnen dit toch wel zonder advocaten. Was er alweer bedreigd; door meneer nog tijdens het gesprek met als je het niet oplost zoals ik het wil, los ik het op mijn manier op en door mevrouw per mail dat het bed voor de winkel gepleurd moet worden. Mevrouw geeft aan onder alles te lijden, dat geldt ook voor ons. Door de dreigende houding van de klant staan we niet meer ontspannen in de winkel en durven we ook niet meer alleen te staan. Het gevoel van onveiligheid is zelfs zo groot dat we op een gegeven moment hierover melding hebben gedaan bij de Politie.

Tot dusver het standpunt van de ondernemer.

Standpunt van de consument

De consument (en soms wordt ook het meervoud gebruikt) heeft daarop gereageerd.

In hun reactie op het standpunt van de ondernemer dat meneer het gevoel heeft achter over te liggen voert de consument aan dat ook mevrouw nu achteroverligt. Verder merkt de consument ten aanzien van het schuiven van de matrassen op dat daar bij de expertise niet naar gekeken of aandacht aan besteed. Tevens is de ondernemer 'vergeten' daar foto's van te maken. Maar duidelijk te zien aan de beschadigingen aan de onderkant van de matrassen.

De consumenten merken verder op dat het bed niet onze eerste keuze is, zij gingen voor een boxspring die we hadden gezien in de etalage. Het bed dat de ondernemer adviseert voor ons lijkt wel of het spinnenpoten heeft, ook gezegd in de winkel bij het bekijken, net zoals de bedlampjes, het lijken wel onderzoekslampen bij een huisarts in de praktijkruimte. Het antwoord van [ondernemer] luidde dat bij de achterkant het dekbed over het matras hangt waardoor consument de spinnenpoten niet of bijna niet ziet. En dit bed is het neusje van de zalm voor u. Een boxspring is niet te vergelijken met dit bed

waar de consument voor kiest. Dit is voor de consument de beste keuze, zo werd door de ondernemer gezegd. De consumenten zijn van de expertise uitgegaan in de winkel.

Op de opmerking van de ondernemer dat het inmiddels een langlopend proces met de klant is en de klant met geen enkel voorstel dat is gedaan akkoord is gegaan reageert de consument als volgt: “[ondernemer] heeft ons te lang laten wachten met een oplossing na onze meldingen over hoe mijn man in bed ligt en het verschuiven van de matrassen. Na 4 weken nog geen oplossing en lopen soebatten via mail en telefoon, en als je niet goed slaapt dan lijdt alles daaronder in je leven maar ook je werk relaties enz. enz. Gaat u zelf maar eens een nacht met je hoofd omlaag liggen en dan proberen te slapen.

Bij het vragen en het zoeken naar een oplossing een maand later in de winkel op 4 maart, viel het zowel bij de medewerkster [medewerker] stil maar ook bij het afdelingshoofd [medewerker] stil. Beide dames zaten letterlijk met hun handen in het haar ze wisten het niet meer. “Uiteindelijk keken ze elkaar met een schuin oog aan en zei: dit doen wij nooit maar dan neemt u maar een matras mee. Wij onze stationauto thuis opgehaald, we waren met een auto waar geen matras in kon. Wij weer teruggereden. We hebben het zware matras ingeladen, thuis uitgeladen, door huis heen, het niet juist geadviseerde matras eraf. Andere erop, beide moe van het slecht slapen en megaruggpijn dit dus zelf gedaan. Dit verwacht je niet van [merk], maar wel van IKEA dat je dit zelf moet doen! Dat matras was te hard en ook deze schoven uit elkaar. Wij konden wederom niet tegen elkaar aanliggen en mijn man had nog meer ruggpijn. Oplossing: Nee weer verkeerd geadviseerd. Wij hebben er geen vertrouwen in dat ze ons goed kunnen adviseren.”

Helaas was – zo vervolgt de consument - de inschakeling van de rechtsbijstandsverzekering nodig omdat de aangegeven oplossingen niet toereikend waren, advies matras lukt de ondernemer niet en de consumenten gingen niet akkoord met de door de ondernemer voorgestelde andere oplossing. Dan dat wij er € 8000 er op zouden toeleggen. Maar uw eerste oplossing was in eerste instantie dat wij extra bij zouden moeten betalen voor een ander matras, kijk dat snap ik en we wilden een oplossing. Maar dat we dan ook nieuw beddengoed moesten gaan aanschaffen en dat daar zo laks op werd gereageerd. Dat moet u inderdaad ook betalen, Schoot mij echt verkeerd. Het is een fout die niet aan ons kan worden toegewezen en daarbij dan ook niet de extra kosten voor ook nog passend beddengoed.

Wij mogen toch zelf een eigen adviseur inschakelen? En daarnaast hebben wij geen inzage gekregen in het rapport. En ook wilden ze de genomen foto's op 24-05-2023 niet met ons delen. Terwijl wij daar al om hebben gevraagd toen ze bij ons waren voor expertise.

Op de opmerking van de ondernemer dat het bed en de matrassen zijn geleverd zoals ze besteld zijn en er geen technische gebreken zijn geconstateerd tijdens het huisbezoek bij de klant op 24 mei jl. reageert de consument als volgt: “Het bed en matrassen zijn geleverd keurig op tijd vriendelijke mensen van die het in elkaar hebben gezet. Technische gebreken zijn niet geconstateerd, bodem werkt naar behoren staat waterpas. Is dat zo? Schouderzone blijft naar beneden staan en veert niet terug. Maar dat werd omhooggetrokken en er werden zeker geen foto's van gemaakt. Matrassen zijn beschadigd aan de onderkant van het vele verschuiven, geen foto's van gemaakt, geen foto's gemaakt van het wijken van het matras in het midden”. De consument vervolgt: “Het is gewoon niet goed geadviseerd in de winkel. Zoals een dubbele schouderzone. En waarom is het bed, het paradepaardje van [merk], na onze aankoop uit het assortiment gehaald? Er is niet geluisterd in de winkel wat wij willen. Nogmaals wij willen tegen elkaar aanliggen, matrassen mogen niet verschuiven, willen 1 kern, kon niet, verkopen wij niet, wat gejokt is, want bij navraag via internet waren zij zeer verbaasd. En toen was het de rits dat die het niet aankan, toen was het wat jullie niet verkopen, jullie verkopen liever losse matrassen. Wij zijn zelfs terug geweest naar de winkel omdat wij er niet van waren overtuigd dat de matrassen goed zouden blijven liggen met 2 losse matrassen, niet zouden verschuiven, geen gevoel van hoogteverschil, toen nog aangepast dat het 2 van dezelfde type/naam zou zijn, ook nog maat groter genomen omdat dat het slaapcomfort zou verbeteren. Hoppa weer duurder. Nogmaals gevraagd: Het gaat niet verschuiven? Nee zegt [medewerker] en ook [medewerker] stond daarbij, het gaat niet verschuiven. Mooi dan hebben we een bed waar we goed op slapen, onze ongerustheid is weggenomen. Lepeltje-lepeltje, geen verschuivende matrassen, wij blij en konden niet wachten tot het zou komen. En natuurlijk: onze handtekening gezet. Toen nog gehad over dat het bed eigenlijk niet onze eerst keuze was en dat we de poten niet mooi vonden, u vroeg doet u altijd slapen met het dekbed vast onder de matrassen? Oh nee zeker niet dan drukt het zo op je voeten. Nou dan ziet u de poten vanaf de andere kant bijna niet, Ha nee idd. En aan de

zijkant staan nachtkastjes. Ook opgelost! De medewerker [medewerker] heeft op 24 mei aangegeven in zijn reactie dat 1 groot matras wel kan, en hieruit blijkt dat wij dus verkeerd zijn geadviseerd.”

Op de stelling van de ondernemer dat hij het goed slapen en een tevreden klant belangrijk vindt reageert de consument als volgt: "Belangrijk? Waarom heeft u ons dan 4 weken lang zo beroerd laten slapen? U heeft ons aan alle kanten genegeerd. Waarom heeft u ons niet teruggebeld nadat ik had ingesproken? Waarom doet u er zo lang over om te reageren? Waarom heeft u niet de moeite genomen om even te komen kijken bij ons thuis? Waarom laat u een klant die ruim €15000 betaald voor een bed zelf sjouwen met een matras? Waarom heeft u ons niet 1x gebeld van hoe beviel het matras wat u heeft meegenomen? Kan ik nog iets voor u betekenen? Is dit de oplossing? U heeft bewust, in mijn aanneme, ons zo lang laten wachten zodat de 100 dagen voorbij zouden zijn.

Over het aanbod van de ondernemer ("Daarom hebben wij meerdere voorstellen gedaan, die de klant allemaal heeft afgewezen") zegt de consument het volgende: "Meerdere voorstellen? €8000 teruggeven voor een bed dat €15000 euro heeft gekost is geen reëel aanbod toch? Op onze vraag van oké, we begrijpen dat u niet het gehele bedrag kunt retourneren gaat u akkoord met € 11500? Want daar kunnen wij wel mee leven. Geeft u geen reactie. Op 28-03-2023 heeft [vertegenwoordiger consument] contact gehad met [ondernemer] en een aanbod gedaan tot € 9500 en [ondernemer] heeft toen alles ingetrokken en was niet meer bereid om te onderhandelen”.

De ondernemer heeft aangevoerd dat bij de aanschaf de klant 2 maal langs is gekomen in de winkel en uitvoerig gesproken is over de wensen. De klant heeft toen een bewuste keuze gemaakt. Daarover zeggen de consumenten: "Met leidend advies van [medewerkers] want wij hebben geen verstand van matrassen en bedden en alle aanverwante artikelen. Al heeft [medewerker] helaas nog maar net een jaar verstand van deze branche. En wij twijfelden al met daarin ons gevoel en onze aanneme zijn wij teruggegaan naar de winkel. Ons gevoel was dus juist en is waarheid geworden. Onze wensen werden meteen aan de kant geschoven. Want dat kan niet. Onze wensen zijn en die weet [medewerker] heel goed, Wij liggen de hele nacht lepel-tje-lepel-tje, wij draaien gezamenlijk om in onze slaap, wij hebben nu een bed van 140x2m wij willen graag een van 160x2m. 1 matras, en verschuivende matrassen dat hebben wij gehad dat willen wij echt niet meer, 1 matras met 2 kernen, een boxspring en nieuw beddengoed want wat we nu hebben moet een maatje groter worden want 140x2m past dan niet meer”.

Ook stelt de ondernemer dat na levering er in de winkel en aan de telefoon met de klant gesproken is en er divers mail-verkeer is geweest. In de bijlage is een verloop van het traject toegevoegd, alsmede de communicatie per mail. Daarop reageert de consument als volgt: "In deze mailwisseling loopt de irritatie behoorlijk hoog op. En dat komt door de lakse houding en de verschrikkelijke manier van communicatie. Geen reactie, of geen antwoord kunnen geven want het afdelingshoofd is er niet, zij is er pas donderdag. Ik ga het dan overleggen met haar en laat het dan aan u weten. Vervolgens ben je een week verder en moet je als klant weer zelf contact zoeken voor een oplossing. De manier vanuit [ondernemer] is de manier hoe ze met de klant omgaan waardeloos. Wij slapen echt heel slecht, met je hoofd naar beneden matrassen schuiven uit elkaar, elke ochtend moet ik op mijn knieën onder het matras zoeken naar de handvatten en het naar me toetrekken om het grote gapende gat dicht te trekken, en het verschrikkelijke traag reageren. En dan het waardeloze excuus, ja we hebben zieke. Met goede communicatie en het serieus nemen van de klachten dan was het niet zo ver gekomen. Wij hebben altijd gehoopt op een goede oplossing waar wij ons beiden, en daarbij bedoel ik dus [ondernemer] en wij, in hadden kunnen vinden. Dat is altijd onze insteek geweest maar door alles wat ze hebben gedaan met het traineren van alles en het je lekker laten wachten op hulp met een goede oplossing zijn we zo ontzettend boos en voelen we ons in de steek gelaten dan we zo ver zijn dat ze alles mogen ophalen en wij ons gehele bedrag terug willen met de extra kosten die daarbij zijn gekomen. De extra kosten die we hebben gemaakt zijn, extra vullingen voor onder de matrassen zodat het omhoog ging, diverse topdekmatrassen beddengoed voor de topdekmatrassen, om te zoeken naar een oplossing in het slaapcomfort en de rekeningen van de fysio, gedeerde inkomsten door slecht slapen, de uren die in deze zaak zijn gaan zitten en benzinekosten”.

De consument reageert vervolgens nog op wat de ondernemer zegt over voorstellen om tot een oplossing te komen. De ondernemer heeft namelijk het idee dat geen enkel voorstel voldoet. De ondernemer heeft het gevoel dat de klant alleen akkoord gaat met volledige restitutie van het aankoopbedrag. Het bed is speciaal volgens de wensen van de klant gemaakt en van volledige restitutie kan geen sprake zijn. Alle voorstellen heeft de ondernemer uit coulance gedaan. Na de

steeds meer intimiderende houding van de klant en de mail dat het bed voor de winkel gepleurd moest worden was het voor de ondernemer genoeg geweest en zijn alle voorstellen ingetrokken.

De consument reageert als volgt:

Dat was het wel alleen door de manier van communicatie en het traineren en de extra kosten door niet onze fout van adviseren in de winkel. Waarom moet de klant die verkeerd is geadviseerd weer in de buidel tasten en niet een klein beetje ook! Wij hebben meerdere tegenvoorstellen gedaan en [ondernemer] heeft zelf alle onderhandelingen gestopt en heeft alles ingetrokken.

Tijdens het telefoongesprek dat de ondernemer voerde met [vertegenwoordiger consument] op 28-03-2023 heeft [ondernemer] alles al ingetrokken.

Het is inderdaad de frustratie van de consument door alles wat er gebeurd is na het gesprek bij de consument thuis. "Wij hebben daarin aangegeven dat we gezamenlijk tot een oplossing wilden komen zonder advocaten. De ondernemer had daar geen interesse in, want zei dat het bij de advocaat lag. En ja uit mijn frustratie heeft de consument dat geschreven. Niet netjes, klopt". De consument: "U zegt dat u het allemaal begrijpt maar uit uw handelen komt dat in het hele verhaal vanaf het begin niet naar voren door uw manier van klantgerichtheid".

Op het voorstel van de ondernemer dat ondanks dat de 100 dagen voorbij zijn, kan worden nagegaan of [ondernemer] wil omruilen naar het door meneer gewenste body profiel en hardheid en of de ondernemer de schouderzone in de bodem vast kan zetten. Dit alles onder voorbehoud dat de monteurs nog bij deze klanten langs willen gaan.

De consument merkt op dat zij binnen een week geklaagd heeft en laten weten dat het niet klopt. De klacht was begin februari en de ondernemer komt pas 24-05-2023.

1. Beide matrassen hebben nu het duikbooteffect, komt dat doordat het bed een extra schouderzone heeft? Of is het verkeerd geadviseerd en moet er worden nagedacht over een ander matras op deze bodem.
2. De matrassen mogen niet uit elkaar schuiven.
3. Voor ons was de belangrijkste voorwaarden dat deze niet uit elkaar zouden schuiven, daarin hebben wij dat ook duidelijk aangegeven dat wij niet wilden kiezen voor 2 losse matrassen. U heeft aangegeven dat ze niet zouden verschuiven.
4. En u gaat de bodem vastzetten? En er was niks aan de hand met de bedbodem?

De gemoederen zijn inderdaad hoog opgelopen waar beide consumenten zeker niet trots op zijn. De hoop wordt uitgesproken dat de ondernemer de consumenten kan begrijpen.

Tot dusver de standpunten van de consumenten.

Deskundigenrapportage

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

1. Onderzocht(e) product(en) en/of dienst(en) 2x 100/210 cm [merk/type] 1x matras, [type] Soft bodytype X, 1x matras [type] Medium bodytype Y; 3-zone asymmetrisch opgebouwd matras, gemaakt van staal, polyester en natuurlatex.
2. Omschrijving klacht(en) zoals door consument in geschilformulier gemeld: bed is niet zoals verwacht. Wij liggen met onze hoofden achterover en de matrassen zouden niet uit elkaar schuiven, consument kan er niet op slapen.
3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en) Vaktechnisch in orde, maar daar gaat het hier niet om. Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk? ernstig: onbeslaapbaar voor consument. Is herstel technisch mogelijk? nee Zo nee, waarom niet? Vaktechnisch in orde. Consument en ondernemer hebben elk een advocaat ingeschakeld. De ondernemer gaf aan dat het eerder toegezegde bedrag van €8000,- om het bed terug te nemen, waar de consument nu akkoord mee wil gaan, niet meer geldt omdat de datum daarvoor verstreken is.

Overwegingen van de bindend adviseur en beoordeling door de bindend adviseur

Uitgangspunt bij de beoordeling van een prestatie door de ondernemer in het kader van een koopovereenkomst met een consument is dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet

beantwoorden. Een zaak beantwoordt niet aan de overeenkomst als zij mede gelet op de aard van de zaak en de mededeling die de verkoper over de zaak heeft gedaan niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mag verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet behoeft te betwijfelen alsmede de eigenschappen die nodig zijn voor bijzonder gebruikte bij de overeenkomst is voorzien.

De consument hoeft bij de aflevering van een bed niet te verwachten dat hij/zij met het hoofd naar beneden ligt. Uit de tussen partijen gewisselde stukken blijkt evenwel, dat de consument weliswaar schrijft dat de schouderzone niet helemaal terugveert en dat de ondernemer dit niet betwist, maar dat het niet terugveren van de schouderzone volgens de ondernemer ook precies is wat hoort. De schouderzone moet naar beneden meeveren als erop gelegen wordt. Als dit toch niet meer gewenst is, kan deze vastgezet worden zodat deze tijdens het beslapen van het bed niet meer naar beneden mee veert. De ondernemer heeft daar onweersproken aan toegevoegd dat het niet terugveren van de schouderzone ook het geval is bij het model dat in de showroom staat.

Daar komt naar het oordeel van de bindend adviseur bij dat de consument (man en vrouw) weliswaar tegenover de ondernemer hebben aangegeven dat ze graag lepeltje/lepeltje slapen, maar dat tijdens de bespreking tussen ondernemer en consument een andere wens, te weten dat meneer geen pijn kreeg aan zijn schouder tijdens het slapen, in de afweging tussen lepeltje/lepeltje liggen en geen pijn hebben aan de schouder, ertoe geleid heeft dat het meest belang werd gehecht aan het geen pijn hebben aan de schouder. Dat is door de consument niet weersproken en bijgevolg kan de teleurstelling dat niet meer goed lepeltje/lepeltje kan worden geslapen doordat er sprake is van twee verschillende matrassen, niet tot de conclusie leiden dat de matras niet voldeed doordat het niet aan de gesloten koopovereenkomst beantwoordde.

Een andere door de consument geuite klacht houdt in dat de matrassen verschuiven en dat elke ochtend het matras weer op zijn plek terug moet worden gelegd. Voldoende is evenwel naar het oordeel van de bindend adviseur tussen partijen besproken dat niet alleen gekozen is voor twee matrassen (en om welke reden) maar ook dat, om optimaal gebruik te maken van de support van het matras, het van belang is dat de gebruiker in het midden ligt en niet op de rand. Dit is, onweersproken door de consument, zowel in het eerste gesprek als in het tweede gesprek besproken met de consumenten. De onderkant van het matras hecht zich vast aan de bodem. Door het matras veel van de bodem af te halen zal de onderkant beschadigen. Als het matras gebruikt wordt zoals het bedoeld is en er in het midden van het matras wordt gelegen, zal het matras niet schuiven.

Verder hebben de consumenten nog aangevoerd dat zij zelf een groot matras moesten dragen ter vervanging van de geleverde twee matrassen. Naar de bindend adviseur uit de stukken opmaakt is de oplossing dat de consumenten één groot matras zouden gaan uitproberen ontstaan tijdens een bespreking met de ondernemer, waarbij niet sprake was van een vervanging in juridische betekenis van het begrip maar een als coulance gedaan voorstel om te kijken of een groot matras (in plaats van twee matrassen) toch beter beviel. De bindend adviseur kan niet vaststellen dat de ondernemer dit voorstel deed als onderdeel van de overeenkomst in het kader van het wettelijke herstel- of vervangingsrecht.

De consumenten hebben verder nog aan de orde gesteld dat de ondernemer hen niet heeft teruggebeld nadat de consument had ingesproken? Een volgende opmerking van de consumenten bevat de vraag waarom de ondernemer er zo lang over deed om te reageren. Waarom heeft de ondernemer niet de moeite genomen om even te komen kijken bij de consument thuis? Waarom heeft de ondernemer de consumenten niet eenmaal gebeld met de vraag hoe het (ter beoordeling meegegeven) matras beviel? Waarom heeft de ondernemer niet gevraagd of hij nog iets voor de consument kon betekenen? Op grond van hetgeen hierboven is overwogen is naar het oordeel van de bindend adviseur geen sprake van wanprestatie aan zijde van de ondernemer en kan in dat verband het niet-voldoen aan bepaalde wensen van de consument om bepaalde voorstellen te bespreken of snel te reageren niet worden opgevat als een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de koopovereenkomst.

Ook de constatering van de zijde van consumenten dat het bed/de matrassen korte tijd na de aankoop uit het assortiment van de ondernemer is verdwenen doet onvoldoende ter zake. Daarmee is immers niet gezegd en staat ook niet vast dat de afgeleverde zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt.

Bijgevolg wordt door de bindend adviseur vastgesteld dat niet voldoende is komen vast te staan dat de koopovereenkomst moet worden ontbonden wegens een toerekenbare tekortkoming van de zijde

van ondernemer en evenmin dat er een ongedaanmakingsverbintenis is ontstaan waardoor de ondernemer het gekochte moet terugnemen en de consument het gehele betaalde bedrag terugkrijgt. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De eis van de consument wordt afgewezen.

De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 november 2023,