

Ondernemer moet aantonen dat consument doorzakken bed zelf heeft veroorzaakt

### **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 de heer A. Vink.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

Datum overeenkomst: 2 oktober 2022.

Inhoud overeenkomst: levering en montage van ledikant, inzetboxen, matrassen en bijbehoren.

De levering vond plaats op 15 december 2022.

De klacht is op 26 februari 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Het standpunt van de consument luidt als volgt:

*"Bij montage is gebleken dat de middenbalk manco was. Op 16 december 2022 is om die reden de monteur wederom langs geweest, ditmaal met een nieuwe balk. Deze vervangende balk bleek niet op maat te zijn, reden waarom door de monteur de balk op maat is gemaakt. Duidelijk is dat de middenbalk vanaf het moment van montage niet geweest is zoals door de fabrikant is geleverd en naar alle waarschijnlijkheid ook niet geleverd op een wijze die volgens de fabrikant acceptabel is. Het bed is enkel en alleen om die reden al niet conform de overeenkomst. Op 16 maart jl. is het bed doorgezakt. Vervolgens is geconstateerd dat het ledikant is gemonteerd met korte schroeven en dat er op meerdere punten meer dan één schroefgat is gemaakt. Daarnaast is gebleken dat niet alle schroefgaten zijn benut en ook wordt betwijfeld dat het ledikant is gemaakt van eikenhout".*

De consument eist ontbinding van de koopovereenkomst, waarna het ledikant met toebehoren dient te worden opgehaald en het gehele aankoopbedrag dient te worden geretourneerd.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

*"Wij hebben een 100% goed technisch ledikant geleverd conform opdracht.*

*Wij hebben een 100% goed en onbeschadigd ledikant achter gelaten.*

*Dit met een afleverformulier door de klant laten tekenen. Alsmede foto's gemaakt van het opgeleverde.*

*Uit de mailwisseling kunt u opmaken dat de klant het ledikant zelf beschadigd heeft omdat de klant dit ook zelf aangeeft.*

*(...)*

*De door de consument zelf aangebrachte schade kon gemaakt worden door de leverancier.*

*Geschatte kosten tussen de 95 en 150 euro. Vervolgens geeft de klant 3 weken later aan dat het bed uit elkaar valt".*

### **Deskundigenrapportage**

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

#### **Vaktechnische beoordeling:**

*"Het ledikant bestaat uit massief hout dat wit gelakt is. De bodemdragers zijn van metaal en trapsgewijs hoger of lager te plaatsen. Het toegepaste materiaal van het ledikant (massief hout) is degelijk en de toegepaste bodemdragers zijn gebruikelijk. Ook de toegepaste metalen hoekverbindingen om zijkanten aan hoofd- en voeteinde te bevestigen zijn degelijk. De toegepaste schroeven zijn kort (15 mm) en dun (3 mm), mits goed toegepast hoeft dat geen probleem te zijn. De gemeten binnenkant van het ledikant is: 182 cm breed en 208,3 cm lang. De inzetboxsprings zijn 88,5 x 205,5 cm. Voor een inzetboxspring zijn deze maten gebruikelijk. Doordat de binnenkant van het ledikant 2 cm breder is en de boxsprings 1,5 cm smaller zijn, ontstaat er ruimte van 3,5 cm. Een bodemdrager heeft een draagvlak van 3,6 cm. Volgens de consument moet het ledikant bestaan uit eikenhout. Omdat het ledikant is gelakt is niet te zien om welk houtsoort het gaat. Aan de kopse kant van een zijkant is te zien dat het om massief hout gaat. Het kraken van het ledikant kan verschillende oorzaken hebben zoals: het ledikant staat niet recht, inzetboxsprings schuren tegen de zijkanten van het ledikant, verbinding van zijkant naar hoofd- of voeteinde zit ruimte in waardoor er wrijving ontstaat. Deskundige heeft*

*dat niet verder kunnen onderzoeken omdat de rechter ledikantzijde was gedemonteerd en de inzetboxsprings niet in het ledikant lagen.*

*Het doorzakken van het bed kan een combinatie van oorzaken hebben zoals:*

*1 Het hoofdeinde staat niet tegen de muur zodat er ruimte en/of beweging ontstaat van het ledikant.*

*2 De inzetboxsprings zijn in het ledikant naar de linker kant geschoven zodat de inzetboxspring aan de rechter kant een te gering contact heeft met de bodemdragers.*

*3 Tevens zijn de toegepaste schroeven aan de kleine kant.*

*Door het bewegen van het ledikant en het geringe contact van de rechter inzetboxspring met de bodemdragers en de toepassing van kleine schroeven is de rechter inzetboxspring van de bodemdragers geschoten en tegen het voetbord gaan drukken waardoor de schroeven van de hoekverbinding uit de rechter ledikantzijde zijn losgelaten".*

### **Ernst van de klachten**

Met betrekking tot de ernst van de klachten stelt de deskundige:

*" ernstig  opvallend  gering  onopvallend  (bijna) niet waarneembaar  anders (...)*

*De schroefgaten in de rechter ledikantzijde van het ledikant zijn ruimer geworden wegens het uitbreken van de schroeven. De witte lak is hierdoor beschadigd".*

### **Herstel/vervanging**

Volgens de deskundige is herstel technisch mogelijk:

*"Nieuwe rechter ledikantzijde monteren, voor de zekerheid grotere schroeven gebruiken. Hoofdeinde tegen de muur plaatsen".*

### **Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten?**

*"1, Nieuwe rechter ledikantzijde monteren. 2, De ruimte tussen de inzetboxsprings opvullen zodat deze meer draagvlak hebben op de bodemdragers. Kan met een balkje van 1x1x200 cm. 3, Hoofdboord tegen de muur plaatsen".*

### **Nadere toelichting**

*"De wens van de consument is om de gehele order te annuleren. De ondernemer is bereid om het ledikant terug te nemen en het bedrag van het ledikant terug te geven aan de consument, maar niet van de Inzetboxsprings en matrassen omdat die goed zijn. Consument heeft geen vertrouwen in dat de inzetboxsprings kunnen worden toegepast in een nieuw ledikant. Consument wil ook geen poten onder de inzetboxsprings".*

### **Commentaar van de consument op de deskundigenrapportage**

Voor zover van belang heeft de gemachtigde van de consument het volgende commentaar gegeven.

- Bij de aanschaf van de het ledikant is meegedeeld dat het uit massief eiken bestond. Dit staat ook op de website van de fabrikant. De consument betwijfelt of het ledikant uit massief eiken bestaat. Het is vermoedelijk geen eikenhout en de bedzijkanten zijn verlijmd en niet massief.
- Het bed kraakt.
- De inzetboxsprings en matrassen liggen niet goed ingesloten in het ledikant. De matrassen steken te ver boven de bedzijkanten uit waardoor het geheel schuift.
- De inzetboxen- en matrassencombinatie is te zwaar voor het ledikant.
- De opmerkingen van de deskundige dat de toegepaste schroeven kort (15 mm) en dun (3 mm) zijn is geen oordeel. Volgens de consument zijn deze schroeven onjuist toegepast. Dit blijkt ook uit het feit dat er meerdere schroefgaten naast elkaar zitten en dat deze uitgescheurd zijn. Bovendien zitten er ongebruikte schroefgaten naast de gebruikte schroefgaten. Het hout tussen deze gaten is uitgescheurd.
- Een balkje van 1 x 1 cm monteren is geen serieuze oplossing voor slaapcombinatie van ruim € 6.000.
- Het hoofdeinde tegen de muur plaatsen is geen oplossing voor een ondeugdelijk product. Een bed moet vrijstaand kunnen staan.

### **Commentaar van de ondernemer op de deskundigenrapportage en het commentaar van de consument daarop**

De ondernemer heeft voor zover van belang het volgende aangevoerd.

- Ondanks een verzoek daartoe heeft hij de website, waarop zou staan dat het ledikant van massief eiken is, niet van de consument ontvangen.
- De deskundige heeft aangegeven dat de combinatie van ledikant, inzetboxen en matrassen geschikt is.
- In plaats van zelf het een en ander aan het ledikant te gaan doen, had de consument beter contact met ons kunnen opnemen. Nu zijn er handelingen door derden verricht aan het ledikant.

### **Nadere onderbouwing door de consument van haar klacht**

Met toestemming van de bindend adviseur heeft de gemachtigde van de consument nog het volgende naar voren gebracht.

- De consument heeft zelf navraag gedaan bij twee beddenspecialisten die het betreffende ledikant ook aanbieden. Uit hun reacties blijkt dat het niet wordt aangeraden om deze combinatie van inzetboxen en matrassen zonder poten in het ledikant te hangen. Consument heeft daartoe diverse e-mails met deze specialzaak overgelegd.
- Na het bezoek van de deskundige is ook de andere zijde van het ledikant gedemonteerd. Daaruit blijkt dat verschillende soorten schroeven waren gebruikt. Consument heeft daarvan foto's overgelegd.
- De conclusie is dat het ledikant en de geleverde combinatie van inzetboxen en matrassen onjuist is. Vóór de aankoop is door de consument aangegeven dat uit esthetisch oogpunt poten onder het ledikant niet gewenst zijn.
- De consument is daarom van mening dat zij bij de aankoop van de combinatie inzetboxen en matrassen heeft gedwaald. Om die reden moet de koop worden ontbonden.

### **Nader commentaar van de ondernemer hierop**

- De vragen die de consument aan de beide specialisten heeft gesteld waren sturend.
- Eén van die specialisten was (aanvankelijk) van mening dat de inzetboxen wel degelijk in het ledikant gehangen konden worden.
- Combinaties als deze worden al sinds jaar en dag verkocht.
- Er zijn diverse oplossingen aangeboden die door de consument alle geweigerd zijn.
- Of er verschillende schroeven zijn gebruikt is niet door de ondernemer te verifiëren.
- Het standpunt is en blijft dat deze combinatie technisch 100% geschikt is.

### **Overwegingen en beoordeling**

*Heeft de consument haar vordering gewijzigd of aangevuld?*

1. Naar de bindend adviseur begrijpt vordert de consument zowel 1) ontbinding van de koop omdat het bed niet aan de overeenkomst beantwoordt als 2) vernietiging van de koop omdat sprake is geweest van dwaling. De bindend adviseur zal de eerste grondslag het eerst behandelen.

*Beroept de consument zich terecht op ontbinding van de koopovereenkomst?*

2. Een partij kan een overeenkomst ontbinden als de andere partij in de nakoming van zijn verplichting is tekortgeschoten. Dit is geregeld in artikel 265 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (artikel 6:265 BW) en in artikel 6:74 BW. In deze zaak gaat het om een consumentenkoop. De verplichtingen van de verkoper zijn geregeld in de artikelen 7:9 en volgende van het BW, en ook in artikel 15 van de CBW-erkend voorwaarden voor woonwinkels, welke voorwaarden in deze zaak van toepassing zijn.  
Die verplichting is dat de afgeleverde zaak aan de overeenkomst moet beantwoorden. Dat is niet het geval als die zaak niet de eigenschappen bezit die de koper bij normaal gebruik op grond van de overeenkomst mocht verwachten.
3. In deze zaak staat vast dat het bed binnen 3 maanden na de koop is doorgezakt. Het zal duidelijk zijn dat het door de ondernemer geleverde bed daardoor in beginsel niet aan de overeenkomst beantwoordt.  
Eén van de door de deskundige aanbevolen technische oplossingen is het ledikant tegen de muur te plaatsen. De consument heeft hierover opgemerkt dat een bed vrijstaand moet kunnen staan. De ondernemer heeft hier niet op gereageerd, bijvoorbeeld door te stellen dat hij de consument erop gewezen heeft dat het ledikant tegen muur dient te worden geplaatst. De consument mocht er daarom op vertrouwen dat het bed ook vrijstaand moet kunnen staan (voor zover dat bij een bed - en zeker bij een bed van deze prijs - niet al vanzelfsprekend is).

4. Het voorgaande wordt natuurlijk anders, als het doorzakken door toedoen van de consument is veroorzaakt. In deze zaak stelt de ondernemer ook dat dat het geval is geweest. De consument heeft daartegen aangevoerd dat het bed op een gegeven moment begon te kraken, en dat daarna slechts een schroef een kwartslag is aangedraaid (e-mail van de consument aan de ondernemer van 23 maart 2023). Daarbij is enige lakschade ontstaan.
5. Hierna is, voorafgaand aan de procedure, een discussie tussen partijen ontstaan. Volgens de gemachtigde van de consument moet de ondernemer aannemelijk maken dat het doorzakken door toedoen van de consument is ontstaan. De gemachtigde verwijst daartoe naar de algemene voorwaarden.  
De ondernemer heeft hierop geantwoord (e-mail van 1 juni 2023), dat de consument aannemelijk moet maken dat zij op de juiste wijze met het bed is omgegaan.  
Dit standpunt van de ondernemer is in strijd met de algemene voorwaarden. In artikel 15 lid 2 staat namelijk dat de ondernemer aannemelijk moet maken dat sprake is van gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door de afnemer. De ondernemer heeft zijn standpunt ook verder niet onderbouwd. De bindend adviseur moet er daarom van uitgaan dat het uiteenvallen van het bed niet door de consument is veroorzaakt. Dat betekent dat het bed niet aan de overeenkomst beantwoordt. De ondernemer heeft nog aangevoerd dat combinaties van ledikant, inzetboxsprings en matrassen zoals hier aan de orde in het algemeen zonder problemen worden verkocht. Maar dat is niet van belang. Het gaat erom of de door de consument gekochte combinatie aan de overeenkomst beantwoordt. Dat is in deze zaak niet het geval, en in beginsel kan de consument in deze zaak dus vorderen dat de overeenkomst wordt ontbonden.
6. Voor ontbinding is echter ook vereist (artikel 6:265 lid 2 BW) dat de verkoper in verzuim is. Een verkoper is in verzuim als hij in de gelegenheid is gesteld het gebrek binnen een redelijke termijn te verhelpen (de ingebrekestelling), en hij daarvan geen gebruik heeft gemaakt.  
De consument heeft de ondernemer bij haar e-mail van 23 maart 2023 in gebreke gesteld. Zij schrijft dat zij het niet eens is met de aangeboden oplossing om tegen betaling van € 300 het bed te laten repareren, en dat zij aanspraak maakt op de wettelijke garantie. Bij e-mail van 25 maart 2023 heeft de ondernemer laten weten dat hij bij zijn standpunt blijft.  
Hierdoor is de ondernemer in verzuim geraakt. Het verzuim treedt (zelfs zonder ingebrekestelling) in, als de schuldeiser (de consument) uit een mededeling van de schuldenaar (de ondernemer) moet afleiden dat deze in de nakoming van de verbintenis (de reparatie of het leveren van een nieuwe zijkant) zal tekortschieten. In dit geval had de consument recht op kosteloze reparatie of vervanging van de zijkant van het ledikant. Uit de reactie van de ondernemer blijkt dat deze daartoe niet bereid was. Dat de consument zelf ook schade (namelijk lakschade) aan het ledikant heeft veroorzaakt is niet van belang. Het gaat er immers om dat het ledikant uit elkaar is gevallen.
7. Ook in deze procedure heeft de ondernemer niet aangeboden alsnog tot gratis reparatie of vervanging bereid te zijn. Dit, terwijl de deskundige heeft gesteld dat reparatie mogelijk was door de levering van een nieuwe zijkant.  
De ondernemer heeft volhard in zijn standpunt dat hij een deugdelijk ledikant heeft geleverd. Uit de deskundigenrapportage blijkt verder dat de ondernemer heeft aangeboden het ledikant terug te nemen, maar de matrassen niet (omdat deze goed waren). Ook dit aanbod is onvoldoende. De consument heeft immers de combinatie van ledikant, boxsprings en matrassen gekocht. Als een onderdeel van deze combinatie niet aan de overeenkomst beantwoordt, heeft de consument recht op ontbinding van de gehele overeenkomst. Zij zou anders met inzetboxsprings en matrassen blijven zitten, en maar moeten zien of zij een bijpassend ledikant zou kunnen vinden.
8. De bindend adviseur zal de vordering tot ontbinding van de overeenkomst daarom toewijzen. Partijen zijn daardoor verplicht de reeds door hen ontvangen prestaties ongedaan te maken (artikel 6:271 BW): de consument moet het ledikant met toebehoren weer aan de ondernemer ter beschikking stellen en de ondernemer moet de consument de koopsom terugbetalen.  
De ondernemer heeft niet gesteld dat hij prijs stelt op teruggave van het ledikant met toebehoren voor het geval de consument in het gelijk zou worden gesteld. Teneinde discussie hierover te voorkomen zal de bindend adviseur bepalen dat de ondernemer de consument binnen 2 weken na de datum van deze uitspraak moet laten weten of hij prijs stelt op teruggave van de het ledikant met toebehoren. Indien dit het geval is dient de consument de ondernemer in de gelegenheid te stellen het ledikant met toebehoren te komen ophalen binnen 2 weken na contact.

Indien de ondernemer de consument niet binnen 2 weken laat weten prijs te stellen op teruggave, staat het de consument vrij naar eigen goeddunken over het ledikant te beschikken.

9. Gelet op deze uitkomst kan dus in het midden blijven of de consument terecht stelt dat het ledikant van massief eikenhout had moeten zijn en of de consument zich terecht op dwaling beroept.
10. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

### **Beslissing**

De bindend adviseur:

- a. bepaalt dat de klacht van de consument gegrond is;
- b. vernietigt de koopovereenkomst tussen partijen met betrekking tot het ledikant, de inzetboxsprings en de matrassen;
- c. bepaalt dat de ondernemer de koopsom van € 6.225 aan de consument moet terugbetalen;
- d. bepaalt dat de ondernemer binnen 2 weken na heden aan de consument moet laten weten of hij prijs stelt op het terugnemen van het ledikant met toebehoren. Het ledikant met toebehoren dient de ondernemer binnen 2 weken bij de consument op te halen, bij gebreke waarvan het de consument vrij staat naar eigen goeddunken over het ledikant te beschikken;
- e. bepaalt dat de ondernemer de door de consument aan de Stichting betaalde behandelingskosten van € 250 aan de consument vergoedt;
- f. bepaalt dat de ondernemer bovengenoemde bedragen binnen 4 weken na heden aan de consument betaalt.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 april 2024,