

Alternatief voor in Noorwegen getest matras bevat niet maar is wel eigen keus klant

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.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft op 24 april 2024 een onderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige], waarvan op 28 april 2024 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft – kort weergegeven – de koop van een bed met matras en topper.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht als volgt omschreven:

“De klacht gaat over het hele bed. Het bed komt niet overeen met het ligcomfort van het gewenste bed waarop ik had gelegen in Noorwegen. Het matras is veel te zacht, je ligt in een kuil.”

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

“Ontbinding van de koop. Ik heb geen vertrouwen meer in een adequate en redelijke oplossing vanuit [ondernemer]. Hoe gaat [ondernemer] om met een toekomstige klacht bij vervanging van de matras? Ook heb ik er geen vertrouwen in dat de matras die nu wordt voorgesteld wel zal voldoen aan het ligcomfort van het bed waarop ik in Noorwegen heb gelegen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“De consument heeft tijdens een verblijf in Noorwegen op een [merk] boxspring geslapen en zij wilde dat bed in Nederland aanschaffen. Zij heeft labels getoond van deze configuratie, maar het betreffende type is niet beschikbaar op de Nederlandse markt. Na uitgebreid testen heeft consument gekozen voor de geleverde samenstelling. Een van onze medewerkers van ondernemer heeft een bezoek aan het huis van consument gebracht en geconstateerd dat de order is geleverd conform opdracht en dat er geen afwijkingen zijn in de kwaliteit.”

Deskundigenrapport

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

“Om de geleverde boxspringcombinatie te vergelijken met wat in de showroom staat heeft deskundige ook de showroom bezocht van [ondernemer]. Zowel de boxspring als matras en topper vertonen geen kuilvorming bij de consument. Het matras heeft comfortzones bij schouder en heup. Deze comfortzones zijn zachter dan de rest van het matras zodat schouder en heup dieper in het matras zakken. De comfortzones kunnen een gevoel geven dat je in een kuil ligt. De kern van de topper heeft een eierdop-profiel aan één kant de andere kant is glad. Deskundige heeft met een gewicht van 5 kilo met een doorsnede 10 cm de hardheid gemeten van het matras met topper wat bij de consument geleverd is en vergeleken met dezelfde combinatie in de showroom van de ondernemer. Bij schouderzone zakt het gewicht in de showroom van 5 kilo 7 mm meer in dan bij de consument. Bij het hoofdeinde zakt het gewicht in de showroom 3 mm meer in. De andere zones zijn hetzelfde. De boxspringcombinatie is in de showroom iets zachter dan de geleverde boxspringcombinatie bij de consument.”

Overwegingen en beoordeling

1. De consument vraagt ontbinding van de koopovereenkomst.
2. Het gaat hier om een overeenkomst van consumentenkoop. Om tot ontbinding van de overeenkomst te kunnen komen, dient er in de eerste plaats sprake van te zijn dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 7:17 lid 2 BW).

3. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 24 april 2024 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidende rapporten tegenover gezet. De bindend adviseur gaat dan ook in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
4. Op basis van het deskundigenrapport kan niet worden geconcludeerd dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt. Weliswaar ervaart de consument het matras als te zacht, maar er zijn in objectieve zin geen gebreken aan het matras. De tests die de deskundige heeft uitgevoerd laten bovendien zien dat de combinatie in de showroom iets zachter is dan de geleverde combinatie en van kuilvorming is bij de geleverde combinatie geen sprake. Dat het ervaren ligcomfort niet overeenkomt met wat de consument heeft ervaren bij een bed tijdens een verblijf in Noorwegen valt te betreuren, maar is niet doorslaggevend voor de vraag of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt. Het was immers bekend dat de desbetreffende combinatie niet besteld kon worden en de consument heeft uiteindelijk, na een bezoek aan de showroom waarbij zij bedden/matrassen heeft uitgeprobeerd, gekozen voor de geleverde producten.
5. Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond is en dat het verzoek om ontbinding van de overeenkomst wordt afgewezen. De consument heeft in de loop van de procedure subsidiair nog gevraagd om kosteloze vervanging van het matras. Deze vordering kan evenmin worden toegewezen, gelet op wat hiervoor is overwogen.
6. De kosten die de consument in verband met deze procedure heeft moeten maken komen niet voor vergoeding in aanmerking.
7. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eisen van de consument worden 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 11 juli 2024,