

Optelsom klachten op boxspring-combinatie leidt tot ontbinding koop

### **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: 24-11-2022.

Inhoud overeenkomst: levering van een Boxspring met 2 matrassen, een topmatras, poten, hoofdbord, voetbord en een dekbedovertrek (gratis), totaalprijs € 2.554,= incl. BTW, levering week 2 van 2023.

De levering vond plaats op 19-01-2023.

De klacht is op 08-02-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Helaas voldoet het bed niet aan de gemaakte afspraken. Hierbij alle vastgestelde mankementen.

- Kuilvorming matras/topmatras
- Topmatras niet de juiste maat
- Voetbord niet goed afgewerkt
- Beide matrassen schuiven tijdens het slapen uit elkaar.

Ondanks meerdere mails zijn wij er niet uitgekomen.

De consument eist dat het bed retour wordt genomen en dat het betaalde bedrag aan de consument wordt geretourneerd.

De ondernemer heeft aangeboden om het voetbord te vervangen en een andere matras en topper aangeboden. De consument vindt dat aanbod niet acceptabel omdat het bed een andere uitstraling zou krijgen bij het vervangen van de matras en topper omdat de stoffering dan niet hetzelfde is, wat de consument juist zo aantrok bij de aanschaf van het bed. Daarbij zou de hoogte van het bed veranderen en is één matras aangeboden als geheel i.p.v. twee losse matrassen.

### **Standpunt ondernemer**

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt: Wij hebben bij de klant foto's opgevraagd en hebben geen afwijkingen kunnen constateren. Wel hebben we de klant uitleg meegestuurd over haar topper en de afwerking van het voetbord. Na deze uitleg heeft klant aangegeven ook niet lekker te slapen (comfort bevalt niet). We zijn van mening dat er geen sprake is van mankementen aan het bed. De consument staat niet open voor de aanbiedingen die wij hebben gedaan. We zijn nog steeds bereid kosteloos de matrassen om te ruilen en het voetbord opnieuw voor de klant te laten produceren.

### **Deskundigenrapportage**

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd m.b.t. de klachten:

- Kuilvorming matras/topmatras: de kuilvorming valt binnen de marge. De kuilvorming wordt versterkt doordat er twee matrassen op de boxsprings liggen.
- Topmatras niet de juiste maat: de topper is gemiddeld 181 cm breed en 200,2 cm lang. Door gebruik en uitstulping van de ritssluiting is de topper nu iets breder dan de 180cm. Maar ook de topper in de showroom is iets breder dan 180cm.
- Voetbord niet goed afgewerkt: deze is aan de onderkant inderdaad niet strak afgewerkt.
- Beide matrassen schuiven tijdens het slapen uit elkaar: er zit inderdaad 2,5 cm ruimte tussen het hoofdbord en de matrassen. De matrassen zitten niet klem tussen het voetbord en het hoofdbord. In de showroom sluit het beter aan, maar daar ligt 1 groot matras.

De deskundige heeft de klachten als gering gekwalificeerd en oplosbaar door één groot matras te leveren in plaats van twee.

De ondernemer heeft als reactie op het deskundigenrapport laten weten het voetbord opnieuw te laten produceren als de consument dat wenst en de twee matrassen om te kunnen ruilen voor één matras tegen een bedrag van € 650,=.

Het beter aan laten sluiten van het hoofd- en voetbord is volgens de ondernemer niet mogelijk.

De consument heeft als reactie op het deskundigenrapport laten weten dat het rapport haar klachten bevestigt maar dat er niets is gedaan met de kuilvorming van 2,5 cm in de topper, terwijl in de algemene informatie van [ondernemer] staat dat er bij 2 cm kuilvorming contact opgenomen moet worden.

Ook maakt de consument zich zorgen over kleurverschil bij vervanging van het voetbord.

Ze blijft van mening dat retourneren de beste oplossing is omdat ze geen vertrouwen meer in de ondernemer heeft.

### **Overwegingen en beoordeling**

De deskundige heeft de klachten van de consument erkend maar deze als gering en oplosbaar gekwalificeerd. De kuilvorming in de topper is gemeten op 2,5cm. dus meer dan 2 cm waarover in de algemene informatie wordt aangegeven dat er dan sprake is van kuilvorming en er contact moet worden opgenomen met de serviceafdeling. De deskundige geeft ondanks die algemene informatie aan dat die kuilvorming binnen de marge valt, maar wordt versterkt doordat er sprake is van twee matrassen door de kaders die rondom de pocketveren zitten. Bij één matras zou de kuilvorming dus minder zijn.

Het geleverde bed beantwoordt niet aan de verwachtingen die de consument had en mocht hebben bij de aankoop. Het gebrek heeft zich binnen een jaar geopenbaard en de consument heeft dit tijdig aan de ondernemer kenbaar gemaakt.

De consument heeft bij aankoop in de showroom een bed gezien waar één matras op lag en waar, volgens de deskundige, de matras in de showroom beter aansloot (met één matras).

De ondernemer heeft na ontvangst van het deskundigenrapport nog laten weten dat het niet mogelijk is om het hoofd- en voetbord beter aan te laten sluiten aan de matras.

De consument geeft aan bewust voor twee matrassen te hebben gekozen omdat ze die makkelijker kan vervangen. Zij beslaapt het bed alleen. Uit de stukken blijkt niet dat zij op de hoogte is gesteld dat er meer kuilvorming in de topper kan ontstaan bij twee matrassen i.p.v. één en dat die minder goed aan zouden sluiten tussen het hoofd- en voetbord dan één matras.

Bij non-conformiteit, waarvan hier dus sprake is, heeft de consument recht op herstel of vervanging. Herstel is mogelijk voor de bekleding van het voetbord, met de kanttekening dat er geen kleurverschil mag ontstaan.

Het beter aan laten sluiten van de matras tussen hoofd- en voetbord is niet mogelijk volgens de ondernemer, maar zou mogelijk bij één matras minder zijn (of in ieder geval gelijk zijn aan wat de consument in de showroom heeft gezien) dan bij twee matrassen.

De oplossing lijkt dus te liggen in vervanging van het voetbord en de twee matrassen door één matras. De consument heeft echter expliciet gekozen voor twee matrassen, juist omdat ze het bed alleen beslaapt. Door de matrassen te vervangen in één matras is er geen sprake van vervanging die de non-conformiteit oplost, maar een wijziging van het bestelde en gewenste product.

Feitelijk is herstel/vervanging dus niet mogelijk, hetgeen aan de consument op grond van art. 7:22 BW het recht geeft om de koop te ontbinden, tenzij de afwijking van het overeengekomen, gezien haar geringe betekenis, de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt.

De bindend adviseur acht het verschil tussen een aankoop van één of twee matrassen van grote betekenis.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klachten gegrond zijn, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing: aan de consument komt het recht tot ontbinding toe.

De ondernemer dient aan de consument het aankoopbedrag te retourneren en aan de consument (en aan de Stichting) binnen 4 weken na datum van deze beslissing te laten weten of hij teruggave van het geleverde bed met toebehoren wenst, bij gebreke waarvan het gekochte ter vrije beschikking aan de consument staat. De ondernemer is tevens gehouden om het klachtengeld te vergoeden, alsmede de eigen kosten aan de Stichting.

**Beslissing**

1. De klacht is gegrond en de overeenkomst is ontbonden, dan wel dient als ontbonden te worden beschouwd;
2. De ondernemer dient het aankoopbedrag ad € 2.554, = terug te betalen aan de consument;
3. Indien de ondernemer teruggave van het geleverde wenst dient hij dit binnen 4 weken na datum bindend advies, met gelijktijdige melding aan de Stichting, aan de consument te kennen te geven. De ondernemer zal het geleverde in dat geval (op kosten van de ondernemer) moeten (laten) afhalen bij de consument;
4. De ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250, =;
5. De ondernemer is daarnaast de behandelingskosten aan de Stichting verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
6. Betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 31 juli 2024,