

Ongeschiktheid boxspring voor consument met fysieke beperking niet vastgesteld

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: 1) 16-01-2023 en 2) 18-01-2023.

Inhoud overeenkomst: ad 1) Leveren en monteren van 2 boxsprings met toebehoren totaalprijs € 6.967,-, ad 2): afdekplaat en 2 nachtkastjes, totaalprijs € 598,-

De levering vond plaats op 15-02-2023.

De klacht is op 20-02-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Een bedrag van € 598,- is onbetaald gebleven en staat in depot.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

'Tot op heden kennen de bedden volgende gebreken:

- hapering van het verstelbare rugleuning systeem via gebruik van de afstandsbediening en/of smartphone.

- het systeem loopt constant vast waardoor cliënte het bed 1-3 keer per week het bed via de onderzijde moet resetten.

- Ook blijven de matrassen buitenproportioneel van de bedden afschuiven.

- De wieltjes van het bed zijn niet gemakkelijk met de voet op de rem te zetten. Dit is wel zo aan cliënte medegedeeld door de tegenpartij. Cliënte zit namelijk met fysieke beperkingen. Nu moet cliënte elke keer op de grond gaan liggen om de wieltjes van en op de rem te zetten.

(...)

Tegenpartij heeft aangegeven dat zij weer langs willen komen. De tegenpartij heeft al reeds op 25 mei 2023 een bezoek gebracht en enkel het systeem gereset en een smartphone (afstandsbediening functie - voor de verstelbare leuning) geactiveerd. Echter blijft het systeem ook na hun bezoek vastlopen. Verder erkent de tegenpartij niet dat de matrassen buitenproportioneel van het bed afschuiven.'

De consument eist:

'Primair wenst [de consument] dat de koopovereenkomst ontbonden wordt, nu de bedden constant blijven haperen en zij het constant moet resetten onder het bed. Dit is voor cliënte en haar ouders een onmogelijke klus geworden. Immers heeft cliënte fysieke beperkingen. Subsidiair wenst cliënte een duurzame oplossing waarbij hapering compleet verholpen zijn en de matrassen niet meer buitenproportioneel van het bed afschuiven.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier luidt als volgt:

'Leveren en monteren van 2 boxsprings met toebehoren, daarnaast is er een aparte order geplaatst van nachtkastjes, deze zouden worden nageleverd maar wenst klant niet meer te ontvangen.

(...)

[De consument] heeft direct na levering aangegeven de volledige koop te willen ontbinden (inclusief het bed van haar ouder) omdat de bedden te hoog zouden zijn, lagere pootjes en andere matrascombinatie ter verlaging waren niet wenselijk vanuit de consument. Momenteel zou de draadloze bedbodem niet goed werken en schuift het matras buitensporig.

(...)

Wij zijn van mening dat het draadloze systeem van goede kwaliteit is, doordat het draadloos is, zou het wellicht ergens kunnen storen. Wat een mogelijkheid is, is dat we een nieuwe motor plaatsen waarbij de afstandsbediening bevestigd zit met een draad. Eventuele klachten door storen zullen daarmee verholpen zijn.

Bij een boxspring liggen alle matraslagen los op de boxen. Schuiven zal daardoor nooit 100% te voorkomen zijn, schuiven en is daarnaast ook afhankelijk van slaapgedrag.

De klacht voor wat betreft de wieltjes van het deelbare systeem is niet eerder bij ons gemeld.'

Bij de vraag of de ondernemer een aanbod ter oplossing van de klacht gedaan heeft is het volgende vermeld:

'Aangeboden om te kijken naar een mogelijkheid om bed te verlagen, motor is nagekeken en uit voorzorg vervangen. Tip gegeven voor wat betreft het schuiven van het matras.'

Voorts heeft de ondernemer nog het volgende geschreven:

'Mevrouw is de dag na levering in het filiaal geweest daar zij de volledige koop wenste te ontbinden. De koop behelst het bed van haar ouders en van haar. Mogelijke geboden oplossingen zijn door mevrouw niet geaccepteerd. Daarnaast volgden meer klachten via rechtsbijstand.'

De ondernemer heeft als oplossing voor het geschil de volgende wens:

'Nieuwe bedrade motoren leveren. Mogelijk ervaren klanten storing op het draadloze systeem, een motor met een handset met draad zou dit kan kunnen oplossen.'

Reactie consument

De (gemachtigde van de) consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer het volgende naar voren gebracht:

'Cliënte wenst nog graag te reageren op het reactieformulier.

Ten onrechte stelt de tegenpartij dat het draadloze systeem van goede kwaliteit is en dat het systeem slechts 'ergens' kan storen. Dit terwijl gebleken is dat de tegenpartij meerdere malen een herstel poging heeft verricht. En dit niet tot een duurzaam herstel heeft geleid. Cliënte dient tot op heden het gehele systeem te resetten onder het bed, omdat het draadloze systeem meerdere keren per week vastloopt. Hierbij dient cliënte haar burens in te schakelen, immers is het voor cliënte vanwege haar fysieke gesteldheid een onmogelijke opgave geworden.

Ten aanzien van het schuiven van de matrassen

Cliënte handhaaft het standpunt dat het feit dat de matrassen buitenproportioneel afschuiven van het bed niks van doen heeft met haar slaapedrag en dat de geleverde bedden in combinatie met het onderstellen non-conform zijn. De tegenpartij heeft immers bevestigd dat de matrassen niet van de bedden kunnen schuiven wegens de aanwezigheid van een elektrisch onderstel. Cliënte is vanwege haar fysieke gesteldheid totaal niet in staat om constant zwaargewichtige pocketmatrassen en een topper te herplaatsen.'

Reactie ondernemer

De ondernemer heeft op voornoemd bericht van de gemachtigde van de consument gereageerd met het volgende:

'Ten aanzien van de melding over de draadloze motor

Onze draadloze motoren worden verkocht bij al onze elektrische boxsprings.

Wij ontvangen zelden meldingen van klachten zoals [de consument] deze ervaart.

Indien de connectie tussen de handset en de motor, door bijvoorbeeld een frequentiestoring van een ander apparaat, zonder duidelijk aan te wijzen reden vaak wegvalt, dan kan er een motor geleverd worden die exact dezelfde functies heeft maar waarbij de handset bedraad is. Dat lost het probleem dat mevrouw ervaart op en uiteraard zal zij in dat geval het verschil van de kosten van deze motor t.o.v. de bedrade motor retour ontvangen (€ 30).

Ten aanzien van het ervaren van schuiven van matrassen

Anders dan bij een ledikant, waarbij het matras of de matrassen ingesloten zitten, liggen matrassen op de boxspring volledig los. Bij een boxspring zal altijd een bepaalde mate van schuiven ervaren worden, tenzij een persoon volledig stil ligt. Een persoon in gezonde slaap zal echter vele malen per nacht bewegen en draaien, waardoor de matraslagen in beweging komen. Bij veel draaien zal de beweging in de matrassen meer zijn en zal er ook meer schuiven ervaren worden.

U geeft aan dat uw cliënte vanwege haar fysieke gesteldheid niet in staat is haar matrassen terug te schuiven. Wellicht dat zij dit met behulp van iemand uit haar omgeving kan doen. Het matras zal na een nacht slapen immers niet volledig van haar boxen zijn geschoven. Daarnaast zal uw cliënt voor het behoud van haar matrassen deze ook regelmatig dienen te keren.'

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Om de geleverde boxspringcombinaties te vergelijken met wat in de showroom staat, heeft de deskundige ook de showroom bezocht van [de ondernemer]. De consumenten zijn vader, moeder en dochter, die alle drie een nieuw bed nodig hadden.

De draadloze afstandsbedieningen van de boxsprings voldoen niet. Bij het neergaan van het hoofdeinde stopt de motor plotseling, zowel bij de ouders als bij de dochter. Ook bij het verstellen van de boxsprings via de smartphone doen zich dezelfde problemen voor. De aanwezige ondernemer heeft dit zelf getest, en bij haar stopte de motor ook plotseling. De deskundige heeft de draadloze afstandsbediening in de showroom getest, waar deze goed functioneerde zonder haperingen. Het is niet te achterhalen waarom de draadloze afstandsbedieningen bij de consumenten niet goed functioneren.

Het verschuiven van de matrassen kon de deskundige niet beoordelen bij de consumenten, omdat de matrassen in de opslag staan. De consumenten hebben twee dagen na levering door [de ondernemer] de matrassen in de opslag gezet en hun voorgaande matrassen op de boxsprings gelegd. De deskundige heeft in de showroom van [de ondernemer] naar het verschuiven van de matrassen gekeken. Bij het verstellen van de boxsprings door de deskundige verschuiven de matrassen niet of nauwelijks. Mogelijk zijn de matrassen in de showroom door het gebruik van bezoekers soepeler geworden, waardoor ze bij het verstellen van de boxsprings makkelijker de lijn van de boxsprings volgen. Bij de consumenten hebben de matrassen niet de kans gehad om soepeler te worden (het aanpassen van de matrassen op de gebruiker).

De boxsprings hebben antislip-ribbels. De matrassen kunnen in de breedte iets wijken, omdat de boxsprings geen zijkanten hebben om de matrassen op hun plek te houden.

De lengte tussen hoofd- en voetbord is 204,6 cm. De matrassen en boxsprings hebben een lengte van 200 cm. Speling is nodig voor het verstellen van de boxsprings en de ruimte is nodig om het bed op te maken.

Om de boxsprings bij de consumenten (ouders) uit elkaar te rijden, om bijvoorbeeld tussen de boxsprings te stofzuigen, zijn er zwenkwielen onder de boxsprings gemonteerd. Deze zwenkwielen kunnen alle kanten op en hebben een rem. Op de zwenkwielen zit een lipje om met de voet het zwenkwiel te blokkeren. Maar bij gebruik blijkt het lipje niet altijd op de juiste plaats te zitten om makkelijk met de voet de rem te activeren.

De totale hoogte van de pootjes, boxspring, matras en topper is ongeveer 58 cm. Vanwege fysieke beperkingen vindt de consument (dochter) dit te hoog.'

Bij de vraag welke kwalificatie van de (ernst van de) klachten het meest toepasselijk is heeft de deskundige ingevuld 'anders, namelijk: Bij de consument zijn de gekochte matrassen en toppers niet aanwezig op de boxsprings', en bij de vraag om een eventuele toelichting: 'De draadloze afstandbedieningen functioneren niet goed, waardoor dit komt is mij onbekend.'

Herstel is volgens de deskundige technisch mogelijk. Bij de vraag welke technische oplossing de beste oplossing van de klachten is heeft de deskundige het volgende geschreven: 'Draadloze afstandbediening vervangen. Matrassen retour [ondernemer]. Eventueel matrasbeugel bij voeteinde boxspring bij matrasmaat van 140 breed.'

Reactie ondernemer op de deskundigenrapportage

De ondernemer heeft in reactie op de deskundigenrapportage het volgende geschreven:

'Verstelbare bedbodems:

Het is duidelijk dat de huidige draadloze afstandsbedieningen veel haperen tijdens het gebruik. Mogelijk ontstaat dit doordat er iets in de woning het draadloze signaal verstoort, in dat geval is het iets dat wij helaas niet op kunnen lossen. De motoren en handsets zijn al een keer eerder vervangen, dit heeft niet geleid tot verbetering. Het aanbod de motoren te vervangen voor een handset met draad hebben klanten afgewezen.

Schuiven van matrassen op boxsprings:

De antislip op onze boxen en matrashoezen zal een groot deel van eventueel schuiven tegen gaan, echter is het nooit 100% te voorkomen.

Matrasbeugels zijn helaas op deze boxen niet te plaatsen. Beide boxen zijn overigens al voorzien van voetborden.

Wieltjes deelbaar systeem:

Dit deelbare systeem is precies geleverd zoals deze ook in de winkel wordt aangeboden. Andere wieltjes zijn helaas niet beschikbaar op dit systeem. Dit systeem wordt overigens veel verkocht zonder klachten over de rem op de wieltjes.

De totale hoogte van de boxspring van dochter:

Direct na de eerste melding dat mevrouw de boxspring te hoog vond, hebben wij getracht mee te denken over een oplossing (andere pootjes in combinatie met andere matrassen), dit werd echter afgewezen en heeft mevrouw duidelijk gemaakt alleen maar de koop te wensen te ontbinden.

Uiteraard staan wij er nog steeds voor open om met klanten mee te denken over een oplossing daar waar het gaat over de motoren (andere type motor) en hoogte van de totale boxspring van dochter.'

Reactie consument op de voornoemde reactie van de ondernemer

In reactie op voornoemd bericht van de ondernemer heeft de (gemachtigde van de) consument nog het volgende naar voren gebracht:

'De draadloze afstandsbedieningen & verstelbare rugleuningen & motor van de boxsprings voldoen niet. Ook voldoen de zwenkwielen voldoen niet.

De deskundige concludeert dat de afstandsbedieningen van de boxsprings niet voldoen. Bovendien stopt de motor plotseling bij het naar beneden bewegen van het hoofdeinde, zowel bij de ouders als bij de dochter. Dezelfde gebreken komen ook naar voren bij het verstellen van de boxsprings via de smartphones. Tijdens het deskundig onderzoek heeft de aanwezige ondernemer dit ook getest en bij haar stopte de motor eveneens. Ook de zwenkwielen voldoen niet. En blijven de bedden vanwege de fysieke gesteldheid te hoog voor cliënte.

De bovengenoemde gebreken zijn niet onbekend bij de ondernemer, aangezien deze gebreken zich binnen twee maanden na de levering op 15 februari 2023 hebben geopenbaard en cliënte direct hierover heeft geklaagd. Cliënte heeft voortdurend haar beklag moeten doen en is meerdere malen niet serieus genomen. De tegenpartij heeft slechts een monteur gestuurd die onderstellen vervolgens gereset heeft. Tijdens geen één van de drie bezoeken is hierbij een motor vervangen. Het is dan ook volstrekt onduidelijk waarom de tegenpartij dit wel beweert in haar schrijven. De monteur gaf bovendien aan tijdens de drie bezoeken dat er geen andere oplossing is dan de motor te resetten. De tegenpartij heeft alle gelegenheden gekregen om de gebreken aan de geleverde onderstellen, motor, afstandsbedieningen en zwenkwielen te onderzoeken en te herstellen. Nu deze gebreken tot op heden (ruim 1 jaar en een paar maanden) aanwezig zijn en de tegenpartij in verzuim verkeert, kan niet langer van cliënte worden verwacht dat de tegenpartij opnieuw de gelegenheid krijgt om te pogen de bedden te herstellen.

Tegenpartij stelt ten onrechte en zonder bewijs dat er mogelijk een storing in het huis van cliënte is.

Zowel de deskundige als de tegenpartij geven te kennen dat zij niet weten wat de oorzaak is van de geconstateerde gebreken. De tegenpartij stelt hierbij ten onrechte - en tevens zonder enige vorm van bewijs te overleggen - dat de gebreken wellicht voortvloeien uit 'iets' in de woning van cliënte dat het signaal verstoord. Cliënte ondervindt bij al haar andere apparaten geen verstoring in het signaal, zodoende is de bewering van de tegenpartij niet aannemelijk.

Nu de geconstateerde gebreken zich binnen 2 maanden/binnen 1 jaar na aflevering van de bedden zich hebben geopenbaard, komt het risico van deze gebreken op basis van 7:17 BW voor rekening van de tegenpartij. De tegenpartij heeft ondanks dat deze gebreken voor haar rekening en risico kwamen, verzuimd om de gebreken binnen bekwame tijd te herstellen. De gebreken zijn bovendien voldoende ernstig om de ontbinding van de koopovereenkomst te rechtvaardigen. Gezien de ernst van de gebreken, laat de tegenpartij cliënte geen andere keuze dan de commissie primair te vorderen om de koopovereenkomst van de bedden te ontbinden. Cliënte benadrukt hierbij dat zij alle vertrouwen in de tegenpartij heeft verloren en het ernstig betreurt dat de tegenpartij keer op keer de ernst van de gebreken niet serieus nam.

Cliënt vordert primair dan ook de ontbinding van de koopovereenkomst. Subsidiair vordert cliënte complete vervanging van de bedden. Meer subsidiair vordert cliënte herstel zoals door de deskundige is voorgesteld in de herstelwijze onder kopje 5 van het rapport.'

Overwegingen en beoordeling

1. De klacht bestaat uit een drietal onderdelen te weten 1) de gebrekkige werking van de verstelbare rugleuning(en), 2) het buitenproportioneel afschuiven van de matrassen, en 3) de wieltjes die niet gemakkelijk op de rem te zetten zijn. Volledigheidshalve wordt vastgesteld dat de hoogte van de bedden geen onderdeel van de klacht uitmaakt.

2. Wat betreft de werking van de verstelbare rugleuningen overweegt de bindend adviseur dat door de ondernemer niet betwist wordt dat er probleem is met de werking van het elektrische systeem en dat de ondernemer zowel voorafgaand als tijdens deze procedure aangeboden heeft het euvel te verhelpen. Het is de vraag of de ondernemer toch een verwijt gemaakt kan worden in deze. De

bindend adviseur is van oordeel dat dit niet het geval is. Uit de overgelegde correspondentie blijkt dat de consument met een e-mail van 18 februari 2023 de overeenkomst heeft vernietigd verband houdende met de hoogte van de bedden (73cm i.p.v. 60 cm). Bij brief van 5 april 2023 heeft de gemachtigde van de consument de ondernemer in gebreke gesteld in verband met het afschuiven van de matrassen van de bedden en de hoogte en verzocht de overeenkomst uiterlijk 19 april 2023 na te komen. In een e-mail van 24 april 2023 heeft de gemachtigde van de consument onder meer het volgende geschreven:

'Cliënt biedt u uiteraard de gelegenheid om de gebreken te herstellen. En verzoekt u derhalve om de volgende gebreken te herstellen:

- *het deelbaar systeem te monteren;*
- *het buitenproportionele afschuiven van de matrassen van de bedden;*
- *de hoogte van de bedden;*
- *hapering van het elektrisch onderstel.*

Het laatste gebrek is een nieuw gebrek. Bij gebruik van de elektrische onderstellen hapert het systeem van beide bedden. Bovendien reageert de afstandsbediening ook vaak niet. Derhalve verzoekt cliënt u ook om dit gebrek te herstellen binnen de verzuimtermijn.

Cliënt verzoekt en sommeert [ondernemer] alle gebreken voor 12 mei 2023 te herstellen.'

Op 25 mei 2023 heeft een servicebezoek plaatsgevonden waarbij onder meer gekeken is naar de werking van de elektrische bodems. Hierna heeft de consument op 20 juni 2023 een e-mail gestuurd aan de ondernemer betreffende een stuk gegaan lampje met de vraag of er een nieuw lampje toegestuurd kan worden. Nadat de ondernemer per mail gevraagd heeft om welk lampje het precies gaat heeft de ondernemer in een e-mail van 22 juni 2023 toegezegd een nieuwe set toe te sturen en gevraagd 'Ben je zo geholpen?'. Hierna heeft op 10 augustus 2023 (gemachtigde van de) consument in een e-mail aan de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

'Helaas is na uw laatste bezoek gebleken dat de bij u bekende gebreken niet zijn verholpen. Tot op heden kent het bed de volgende gebreken:

- *hapering van het verstelbare rugleuning systeem via gebruik van de afstandsbediening en/of smartphone.*
- *het systeem loopt constant vast waardoor cliënte het bed 1-3 keer per week via de onderzijde moet resetten.*
- *Ook blijven de matrassen buitenproportioneel van de bedden afschuiven.*

Nu cliënt u meerdere malen de gelegenheid heeft gegeven om de gebreken op te lossen en de gebreken tot op heden aanwezig zijn. Is zij genoodzaakt om het geschil via Stichting UitgesprokenZaak.nl aan te melden.'

De ondernemer heeft op voornoemd bericht gereageerd met een e-mail van 14 augustus 2023 met daarin onder meer het volgende:

'Wat vervelend dat uw cliënt wederom aangeeft problemen te ervaren met de werking (van 1) van de motoren.

Ondanks dat wij van mening zijn dat alles goed zou moeten functioneren zijn wij zeker bereid nogmaals een servicebezoek bij mevrouw in te plannen om de motor wederom goed na te lopen en eventueel te vervangen.

Als zij dit nog wenst, dan vernemen wij dat graag.

Zoals eerder aangegeven is het schuiven van matrassen nooit 100% te voorkomen. Dit is sterk afhankelijk van gebruik en slaapgedrag.

Het staat uw cliënt natuurlijk vrij om een geschil aan te melden bij UitgesprokenZaak. Als zij dit doorzet, dan zullen wij een melding daarvan ontvangen en dit verder oppakken.'

3. Uit het voorgaande volgt dat de problemen met de werking van de elektrische bodems als 'nieuw gebrek' door de consument bij de ondernemer onder de aandacht gebracht zijn op 24 april 2023 en dat op 25 mei 2023 een servicebezoek heeft plaatsgevonden. Daarna is het enige tijd stil geweest en is op 10 augustus 2023 dit probleem opnieuw aan de orde gesteld. De ondernemer heeft daarop gereageerd met het aanbod opnieuw een servicebezoek in te plannen. De consument is hier niet op ingegaan en is direct daarna deze procedure begonnen. De bindend adviseur ziet geen aanleiding om te twijfelen aan de intentie van de ondernemer om het probleem op te lossen en acht dit een probleem dat thuishoort in het reguliere servicetraject. Omdat de ondernemer nog maar eenmaal de kans gekregen heeft het probleem op te lossen moet de klacht op dit onderdeel ongegrond verklaard worden. De bindend adviseur merkt nog op dat het voor het voorgaande niet ter zake doet of bij het eerste servicebezoek al motoren vervangen zijn. (De ondernemer heeft reeds op het eerste reactieformulier geschreven dat dit het geval geweest is op 25 mei 2023, hetgeen in de reactie daarop door de consument niet betwist is. Pas in de laatste reactie van de consument, na het deskundigenbericht, is dit door de consument betwist.) De ondernemer heeft immers ook in zijn e-mail

van 14 augustus 2023 geschreven bereid te zijn de motor te vervangen. De bindend adviseur overweegt tenslotte dat van de ondernemer verwacht mag worden dat hij er zich voor zal inspannen een goed werkend draadloos systeem op te leveren. Mocht uiteindelijk dit niet blijken te werken dan zal de consument een bedraad systeem moeten accepteren. Naar oordeel van de bindend adviseur vormt dit in ieder geval geen gebrek dat ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt. Verwacht mag worden dat partijen opnieuw een afspraak zullen maken teneinde het probleem met de elektrische werking van de bedden op te lossen. De Stichting heeft daar verder geen rol in. Als partijen niet tot een oplossing komen zal de consument eventueel een nieuwe procedure moeten opstarten.

4. Wat het buitenproportioneel afschuiven van de matrassen betreft overweegt de bindend adviseur het volgende. De deskundige heeft, zo blijkt uit zijn rapport, het verschuiven van de matrassen niet kunnen beoordelen omdat de matrassen twee dagen na levering in de opslag gezet zijn. De matrassen hebben daarom niet de kans gehad om soepeler te worden '(het aanpassen van de matrassen aan de gebruiker)'. De deskundige heeft in de showroom van de ondernemer vastgesteld dat de matrassen daar aanwezig niet of nauwelijks verschuiven. Door de consument is niet gesteld dat en waarom zijn eigen matrassen zich anders zouden gedragen dan de matrassen in de showroom. Dat consument dient enige verschuiving te accepteren, zoals door de consument impliciet ook wel geaccepteerd wordt door het gebruik van de term 'buitenproportioneel'. In welke mate de matrassen 'buitenproportioneel' zouden verschuiven is in dit verband daarbij door de consument niet voldoende concreet naar voren gebracht, hetgeen te meer leidt tot het oordeel dat dit klachtonderdeel ongegrond verklaard moet worden.

5. Wat betreft de wieltjes overweegt de bindend adviseur als eerste dat de consument in zijn reactie op het standpunt van de ondernemer niet betwist heeft dat dit een klachtonderdeel is dat pas voor het eerst in deze procedure naar voren gebracht is. Vastgesteld moet worden dat een probleem met de wieltjes niet eerder onder de aandacht van de ondernemer gebracht is en daarom in beginsel niet thuishoort in deze procedure. Tijdens het bezoek van de deskundige is het kennelijk wel aan de orde geweest en de ondernemer heeft er in zijn reactie op de deskundigenrapportage ook aandacht aan besteed. Inhoudelijk overweegt de bindend adviseur dat de deskundige alleen gerapporteerd heeft dat bij gebruik van de zwenkwieken het lipje om met de voet het zwenkwiel te blokkeren niet altijd op de juiste plaats zit om makkelijk met de voet de rem te activeren. Dit is naar oordeel van de bindend adviseur geen gebrek maar eigen aan het feit dat de wielen kunnen zwenken. Niet valt in te zien waarom het onoverkomelijk is dat de desbetreffende lipjes met de hand versteld moeten worden. Als dit al als gebrek gezien zou moeten worden is dat in ieder geval geen gebrek dat ontbinding rechtvaardigt. Dit klachtonderdeel moet eveneens ongegrond verklaard worden.

6. Opgemerkt wordt nog dat het in depot staande bedrag aan de ondernemer dient te worden uitgekeerd. Dit bedrag stemt overeen met de order van 18 januari 2023 waarover de ondernemer het volgende naar voren gebracht heeft op het reactieformulier: *'daarnaast is er een aparte order geplaatst van nachtkastjes, deze zouden worden nageleverd maar wenst klant niet meer te ontvangen.'* De consument heeft hier niet op gereageerd. Bij gebreke van enig verweer van de consument op dit punt komt de plicht tot betalen van deze order vast te staan.

7. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is ongegrond;

- de eis van de consument wordt afgewezen;
- de consument draagt de eigen kosten (het klachtengeld) van deze procedure;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- het depotbedrag van € 598,- wordt door de Stichting aan de ondernemer overgemaakt;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen 4 weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 5 september 2024,