

Geen kuilvorming in matrassen waargenomen

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: 07-11-2020.

Inhoud overeenkomst: Aankoop bedden met toebehoren, totaalprijs € 4.000,-.

In juli 2023 heeft de ondernemer nieuwe matrassen geleverd, deze nieuwe matrassen vormen onderwerp van dit geschil.

De klacht is op 09-08-2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

'Op 3 augustus 2022 heeft cliënte de eerste melding gedaan bij de ondernemer van kuilvorming van de matrassen. De ondernemer heeft meerdere keren geprobeerd om de problemen te verhelpen, namelijk door het omwisselen van de kernen, toppers en boxen. Cliënte heeft uiteindelijk op 16 juli 2023 nieuwe (andere) matrassen geleverd gekregen van het merk [merk], maar binnen twee maanden na levering is er wederom kuilvorming ontstaan. De ondernemer heeft tweemaal een monteur langs laten komen bij cliënte, maar blijft bij haar standpunt dat er sprake is van een comfortprobleem.

(...)

De ondernemer heeft drie keer de kernen omgewisseld, twee keer de topper en eenmaal de boxen. Tot slot heeft de ondernemer in juli 2023 een ander type matrassen geleverd. De ondernemer heeft hiervoor tweemaal een monteur langs laten komen. Er is eenmaal een rapport opgemaakt door [externe servicedienst] (...). Daarnaast heeft zij een monteur van [tweede extern servicebedrijf] laten langskomen (...). De ondernemer blijft bij haar standpunt dat er sprake is van een comfortprobleem en biedt cliënte een coulancekorting van 30% op nieuwe matrassen aan.'

Het aanbod van de ondernemer is voor de consument niet acceptabel om de volgende reden:

'Er is binnen twee maanden na levering van de nieuwe matrassen alweer kuilvorming ontstaan. Dit is onacceptabel.'

De consument eist:

'kosteloos nieuwe matrassen of een terugbetaling van het aankoopbedrag.'

Standpunt ondernemer

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

'De eerste klachten waren gegrond en zijn opgelost. Uit meerdere beoordelingen door verschillende partijen blijkt dat er met de nieuw geleverde huidige matrassen (anders dan de voorgaande) niets aan de hand is.'

In een bijgaand schrijven heeft de ondernemer nog het volgende naar voren gebracht:

'Zoals te lezen is in de correspondentie die is gedeeld door de consument (en/of haar vertegenwoordiging), is er helaas een aanzienlijke geschiedenis van servicebezoeken en oplossingen geweest bij [de consument]. Wij begrijpen de frustratie dan ook ten zeerste. Wel durven wij te stellen dat elke keer dat er iets niet in orde was of leek, dit door ons en de leverancier is opgelost (of er is een poging toe gedaan). Bij de laatste ruiling is er bewust, en in overleg met alle partijen, gekozen voor geheel andere matrassen dan degene waarbij de problemen steeds terugkwamen.

Toen [de consument] wederom na korte tijd kuilvorming meldde, zijn er 3 partijen langs geweest om dit te beoordelen. Alle drie de keren kwam hieruit naar voren dat er minimale vervorming in de afdekklagen van de matrassen zit en zeker geen kuilvorming. Er is dus geen sprake van een technisch gebrek. Het feit dat de matrassen niet bevallen, vinden we uiteraard spijtig. Om deze reden hebben we 30% coulance voorgesteld op andere matrassen.

Zoals eerder gezegd, is er technisch niets mis met deze matrassen en zien wij daarom geen aanleiding om opnieuw over te gaan tot omruiling. Wij blijven bij dit standpunt.'

Reactie partijen

De partijen hebben over en weer op elkaars standpunten gereageerd waarbij de consument de onafhankelijkheid van de door de ondernemer ingeschakelde deskundigen betwist heeft en gesteld heeft dat de matrassen nog verder ingezakt zijn. De consument heeft zijn vordering gehandhaafd (kosteloos nieuwe matrassen of terugbetaling van het aankoopbedrag). De ondernemer heeft zijn standpunt gehandhaafd.

Deskundigenrapportage

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

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

Consument ervaart bij het liggen op de matras dat deze in de loop van de nacht gaat doorliggen en dat de veren op een gegeven moment voelbaar zijn. Het verstoort het slapen en zorgt voor pijnlijke ledematen. Consument wijt dit aan de kwaliteit van de matrassen en, zoals aangegeven in schrijven [rechtsbijstandverzekeraar], zijn de matrassen minstens - volgens eigen meting - 1,5 cm ingezakt na 5 maanden gebruik. Consument benoemt dit als kuilvorming.

Bij het testen ter plaatse, met behulp van 2 meter lange waterpas welke over de matrassen is gelegd om mate van kuilvorming te bepalen (zie foto), heb ik beslist geen kuilvorming kunnen constateren.

Ook bij het testen van de matras door erop te liggen heb ik niet het gevoel ervaren dat je in een kuil ligt. Wanneer een matras daadwerkelijk kuilvorming heeft is dit duidelijk zichtbaar. Het in dit geval ietwat inzakken van de matrassen is een normaal gebruiksverschijnsel. Zoals ter plaatse reeds aangegeven zijn de pocketveren afgedekt met verschillende soorten schuim welke dient als afdekking van het verenpakket en voor het comfortabel aanvoelen van het matras. Deze toplaag van schuim zal – zeker op de plaatsen waar de belasting het grootst is – altijd iets inklinken. Daarbij dient vermeld te worden dat dit inklinken alleen tijdens eerste periode van gebruik zal plaatsvinden.

Conclusie: Geen kuilvorming kunnen constateren, (minimale) hoogteverschil is een normaal gebruiksverschijnsel.'

Reactie consument op de deskundigenrapportage

In reactie op het deskundigenrapport heeft de (gemachtigde van de) consument het volgende naar voren gebracht:

'Tijdens het onderzoek heeft [de ondernemer] aangegeven dat het matras mogelijk niet non-conform is, maar de laag onder de matrassen. Deze opmerking wordt echter niet genoemd in het deskundigenrapport. Daarnaast heeft de wederpartij in een eerder stadium aangegeven dat een onafhankelijke deskundige zou komen om de kuilvorming te meten, maar tijdens het bezoek is gebleken dat de wederpartij al jaren samenwerkt met [tweede externe servicebedrijf]. Het lijkt er daarom op dat er in een eerder stadium geen onafhankelijke deskundige is langs geweest; hetgeen de wederpartij heeft toegezegd.

Na het deskundigenonderzoek is cliënte op 27 juni jl. samen met haar partner naar de wederpartij gegaan om te onderzoeken of een minnelijke schikking getroffen kon worden. De wederpartij heeft een korting van 50% aangeboden op nieuwe matrassen, aangezien de kuilvorming een bekend issue blijkt te zijn met de matrassen van het merk [merk]. Het lijkt er daarom op dat de wederpartij alsnog heeft bevestigd dat de huidige matrassen non-conform zijn. Ook deze opmerking van de wederpartij wordt niet in het deskundigenrapport genoemd.

Daarnaast heeft cliënte contact opgenomen met de leverancier van [merk]. Zij stelt dat de matrassen een levensduur van tien jaren hebben, maar dat mogelijk comfortproblemen pas na vijf jaren kunnen optreden. Er kan dus gesteld worden dat de matrassen wel degelijk non-conform zijn, aangezien de gebreken (lees: kuilvorming) aan de matrassen binnen deze periode zich hebben openbaard.

Cliënte en haar partner zijn niet akkoord gegaan met het voorstel van de wederpartij, waarna [de deskundige] een rapport heeft opgesteld. Cliënte heeft echter een aantal opmerkingen over het rapport. Allereerst geeft [de deskundige] aan dat in een eerder stadium – volgens eigen meting – een kuilvorming van 1,5 centimeter aanwezig is. Dit is echter niet door cliënte gemeten, maar door de firma [extern servicebedrijf]. De monteur heeft toen beoordeeld dat er geen meting hoger dan 1,5 centimeter aanwezig is. [De deskundige] heeft een horizontale meting over beide matrassen uitgevoerd door één waterpas te gebruiken, terwijl er sprake zijn van twee losse matrassen. Het lijkt mij derhalve van belang om beide matrassen los van elkaar te meten in plaats van tezamen. Ook zou

bij een verticale meting de kuilvorming duidelijk zichtbaar zijn, maar dit heeft [de deskundige] niet gemeten. De kuilvorming is namelijk aanwezig en volgens de wederpartij een bekend probleem met de matrassen van het merk [merk].

[De deskundige] heeft zeer kort (lees: 30 seconden) op de matrassen gelegen, terwijl cliënte duidelijk kenbaar heeft gemaakt dat de kuilvorming voornamelijk zicht- en voelbaar is na een nacht slapen. De kuilvorming is echter te allen tijde duidelijk waarneembaar, maar [de deskundige] stelt dat het inzakken van matrassen een normaal gebruikersverschijnsel is. Zoals bovenstaand door de leverancier Serta toegelicht zouden de matrassen pas na vijf jaren comfort problemen kunnen vertonen. De kuilvorming is echter binnen twee maanden ontstaan en ook aan de wederpartij gemeld, waardoor gesteld kan worden dat de matrassen wel degelijk non-conform zijn.

Kort gezegd is cliënte het niet eens met de totstandkoming van het deskundigenrapport. Cliënte ontvangt graag een terugbetaling van het aankoopbedrag of kosteloze vervanging van een ander merk matrassen.

Tot slot wil ik nog opmerken dat het cliënte haar voorkeur heeft om een (video)zitting te laten plaatsvinden om nadere toelichting te geven.'

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft in reactie op voornoemd schrijven van de consument nog onder meer het volgende naar voren gebracht:

'Ten eerste willen wij benadrukken dat inmiddels drie onafhankelijke partijen hebben vastgesteld dat er geen sprake is van kuilvorming in de matrassen van [de consument]. Dit is bevestigd door de firma [extern servicebedrijf], [tweede externe servicebedrijf] en de deskundige van Uitgesprokenzaak.nl. Het is ook onjuist dat [de ondernemer] al jarenlang samenwerkt met [tweede externe servicebedrijf]. Alleen het franchisefiliaal van [zelfde handelsnaam als ondernemer] bij [andere ondernemer] werkt sinds 1 juli 2023 met [tweede externe servicebedrijf]. Dit is een losstaande vestiging en geen partij in deze zaak. Bovendien wordt [tweede externe servicebedrijf] in de slaapbranche erkend als een onafhankelijke partij.

Daarnaast willen wij verduidelijken dat de coulantekorting van 50% op een nieuw matras werd aangeboden om goodwill te tonen en om de consument de mogelijkheid te bieden een matras te vinden dat beter bij haar past. Deze korting werd niet aangeboden omdat kuilvorming een bekend probleem zou zijn bij [merk] matrassen. Het is onjuist en misleidend om dit zo voor te stellen. Het wordt niet gewaardeerd dat u ons op deze manier woorden in de mond legt die wij nooit hebben uitgesproken.

Tijdens mijn bezoek heb ik uitgelegd dat [merk] matrassen een multi-layer opbouw hebben waarbij contourvorming een normaal en bedoeld verschijnsel is. Deze matrassen zijn ontworpen zodat de bovenste comfortlagen zich vormen naar het lichaam van de slaper, waardoor er individuele comfortzones ontstaan. Dit is geen kuilvorming en het is misleidend om dit als zodanig te presenteren. (...).

Gezien bovenstaande punten blijven wij bij ons standpunt dat er geen technisch mankement aan de matrassen is, en deze conform specificatie zijn.'

Overwegingen en beoordeling

1. De klacht houdt in dat de matrassen die in juli 2023 nieuw geleverd zijn door de ondernemer kuilvorming vertonen. Hoewel kennelijk bij het deskundigenbezoek gesteld is dat dit het slapen verstoort en zorgt voor pijnlijke ledematen is dat verder niet aan de klacht ten grondslag gelegd. Ook in de reactie van de consument op het rapport van de deskundige wordt alleen maar gesteld dat de kuilvorming voornamelijk zicht- en voelbaar is na een nacht slapen. Er wordt ook in die reactie derhalve niet gesteld dat het slapen van de consument verstoord wordt door de kuilvorming of dat de kuilvorming zorgt voor pijnlijke ledematen.

2. De vraag die in deze procedure ter beantwoording staat is derhalve of er daadwerkelijk sprake is van kuilvorming in de desbetreffende matrassen. De deskundige heeft daaromtrent gesteld dat hij beslist geen kuilvorming heeft kunnen constateren. De bindend adviseur is van oordeel dat in beginsel uitgegaan moet worden van de juistheid van de (technische) bevindingen van de deskundige. Dit kan anders zijn als (een van de partijen) feiten of argumenten naar voren brengt die het oordeel van de deskundige in een ander daglicht plaatsen of als door de consument een eigen deskundigenrapport ingebracht wordt (conform artikel 12 lid 2 van het reglement), waarin door een andere deskundige

gemotiveerd tot een andere conclusie gekomen wordt. De ondernemer heeft zich (kennelijk) geconformeerd aan de conclusies van de deskundige. De consument heeft evenwel te kennen gegeven het niet eens te zijn met (de totstandkoming van) het deskundigenrapport.

3. De (gemachtigde van de) consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage verschillende stellingen naar voren gebracht die voor de vraag of er werkelijk van kuilvorming sprake is naar het oordeel van de bindend adviseur niet relevant zijn. In de eerste plaats betreft dat de stelling dat de ondernemer tijdens het deskundigenonderzoek gezegd zou hebben dat het matras mogelijk niet-conform is, maar de laag onder de matrassen, en dat deze opmerking niet genoemd is in het deskundigenrapport. De bindend adviseur overweegt hieromtrent dat deze stelling op zichzelf niet duidelijk is maar in ieder geval geen erkenning inhoudt van de vraag of er sprake is van kuilvorming. Wat er verder van zij, deze stelling maakt het oordeel van de deskundige niet anders, namelijk dat de deskundige zelf 'beslist' geen kuilvorming heeft kunnen constateren. Het tweede punt van de consument, namelijk dat het erop lijkt dat er in een eerder stadium geen onafhankelijk deskundige langs is geweest, is evenmin relevant. Ook al zou dat zo geweest zijn, dan maakt ook dat het oordeel van de deskundige evenmin anders. De consument heeft voorts gesteld dat de ondernemer een korting van 50% heeft aangeboden, aangezien kuilvorming een bekend issue zou zijn met deze matrassen. De ondernemer heeft het laatste nadrukkelijk betwist en naar voren gebracht dat het aanbod van 50% korting alleen een coulancekorting betrof. Wat daar verder van zij, dit raakt evenmin het oordeel van de deskundige dat hij geen kuilvorming heeft kunnen constateren. Als volgende punt heeft de consument gesteld dat hij contact heeft gehad met de leverancier van de matrassen en dat deze gesteld zou hebben dat pas na vijf jaren er een comfortprobleem zou kunnen optreden. Daarna stelt de consument dat de matrassen wel degelijk non-conform zijn aangezien de kuilvorming zich binnen deze periode heeft geopenbaard. Dat laatste is nu echter op grond van het oordeel van de deskundige niet het geval, en het desbetreffende gesprek met de leverancier maakt dat niet anders. Dit geldt ook voor hetgeen de consument opgemerkt heeft over de oorsprong van de in het rapport genoemde 1,5 centimeter; de consument verbindt hier overigens zelf geen conclusies aan.

4. De reactie van de consument vervolgt met een aantal argumenten die wel de metingen van de deskundige raken. Zo zou de deskundige een horizontale meting over beide matrassen uitgevoerd hebben door één waterpas te gebruiken, terwijl er sprake is van twee matrassen. Volgens de gemachtigde van de consument zou het van belang zijn om beide matrassen van elkaar los te meten. Voorts heeft de gemachtigde gesteld dat bij een verticale meting de kuilvorming duidelijk zichtbaar zou zijn en dat de deskundige dit niet gemeten heeft. De bindend adviseur overweegt hieromtrent dat de enkele opmerking dat de deskundige de matrassen met een lange waterpas gemeten heeft onvoldoende is, niet volstaat om naar het oordeel van de bindend adviseur de deskundigheid en bevindingen van de deskundige in twijfel trekken. Hetzelfde geldt voor de stelling dat, indien de deskundige de matrassen verticaal gemeten zou hebben dit tot een ander resultaat had geleid. Relevant is daarbij dat niet gesteld en aannemelijk gemaakt is dat en waarom bij het apart en verticaal meten van de bedden tot andere meetresultaten gekomen had moeten worden. Op dit punt had het te voor de hand gelegen dat de consument een eigen deskundige ingeschakeld had. Dit is echter niet gebeurd en hetgeen de gemachtigde van de consument hieromtrent naar voren heeft gebracht is onvoldoende om de bindend adviseur te doen twijfelen aan het oordeel van de deskundige.

5. Ook hetgeen de consument naar voren gebracht heeft in de volgende alinea van zijn reactie kan de bindend adviseur niet volgen. De deskundige heeft gerapporteerd dat ook bij het testen van de matrassen door erop te liggen, hij niet het gevoel heeft te ervaren dat je in een kuil ligt. De consument heeft hieromtrent enerzijds gesteld dat de kuilvorming voornamelijk zicht- en voelbaar is na een nacht slapen maar tegelijkertijd dat de kuilvorming 'echter' te allen tijde duidelijk waarneembaar is. De deskundige heeft in het geheel geen kuilvorming waargenomen en zoals hiervoor reeds overwogen ziet de bindend adviseur geen aanleiding om aan het oordeel van de deskundige te twijfelen. Als laatste wordt opgemerkt dat de deskundige niet heeft geschreven dat 'het inzakken' van de matrassen een normaal verschijnsel is. De deskundige heeft alleen geschreven dat het 'ietwat inzakken' en een '(minimaal) hoogteverschil' een normaal gebruiksverschijnsel is.

6. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Voor het stellen van nadere vragen aan de partijen, al of niet via een hoorzitting, is verder geen aanleiding. Een en ander leidt naar het oordeel van de bindend adviseur 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;

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 4 oktober 2024,