

## **Slecht ligcomfort geen non-conformiteit**

### **Partijen:**

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

### **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.

Er heeft op 25 oktober 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige de heer [deskundige], waarvan op 27 oktober 2022 rapport is opgemaakt (hierna: het deskundigenrapport).

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende hebben kunnen toelichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

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

De overeenkomst betreft de koop van een bed met matras, inclusief bezorging en montage.

### **Standpunt consument**

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

*“We hebben een lattenbodemp en matras gekocht. Deze zijn incompleet geleverd, welke resulteerde in rugklachten en slecht slapen. Slaapcomfort bleef na plaatsing van de ontbrekende onderdelen uit. Daarna volgde in delen nieuwe suggesties. Ander instelling, ander matras, ander kussens en niets gaf ons het resultaat, welke wij omschreven als ideaal bij binnenkomst in augustus 2021. Enige interesse over de resultaten in de verschillende testfasen bleef uit. Ook de leveringen van de test-voorstellen waren incompleet. Er ontstond grote twijfel bij ons of een pocketveer matras wel op een [merk lattenbodemp]-systeem past. Bij een anoniem bezoek aan een ander filiaal van [ondernemer] blijken de geboden oplossingen een tegengestelde werking te hebben. Wij hebben hier thuis een slaapsysteem combi staan, welke normaal niet verkocht wordt, aldus Filiaal [plaats]. De medewerkers aldaar adviseren ons na vertelling van ons avontuur een mail op te stellen aan de directie van [ondernemer] met het hele verhaal en alle mistanden. Dat deden we! [Ondernemer] reageert met excuses en dat ze beter hadden kunnen communiceren. Na 7 maanden slecht slapen stellen ze voor om de slaapklacht helemaal af te pellen. De rugklachten van mijn man zijn medio maart een hernia geworden en kent een behandeling van dr. [arts] gelinieerd aan het [ziekenhuis]. Inmiddels hebben we bij [andere ondernemer] een ander slaapsysteem gekocht, welke met voorrang geleverd werd. Het vertrouwen in [ondernemer] is op. Het systeem mag worden opgehaald en het aankoopbedrag teruggestort.”*

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

*“Slaapsysteem ophalen en aankoopbedrag terugstorten.  
De levervoorwaarden van de slaapgarantie ken ik, maar 7 maanden slechte service én belabberd advies herken ik niet terug in dit reglement. Hoe klinken de voorwaarden van de gedupeerde consument?”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Klant geeft aan nog onvoldoende comfort te ervaren in haar slaapsysteem. Wij hebben technisch onderzocht of alle producten voldoen aan de uitgangspunten van wat er besteld is. Klant heeft alle producten conform overeenkomst ontvangen. Tussentijds hebben we ook meermaals getracht het slaapcomfort te verbeteren (ook als het product technisch geen mankementen vertoonde). Klant ligt ondanks de goed geleverde producten nog niet lekker. De producten zijn dus technisch in orde en dus conform afspraak geleverd. Het gaat hier dus om de persoonlijk voorkeur voor het slaapcomfort.”*

*Hierin hebben wij meermaals aangeboden om met de klant naar een oplossing te zoeken. Klant heeft dit voorstel afgewezen en is bij [andere ondernemer] een ander bed gaan kopen in een opwelling. Wilt nu haar bed na 9 maanden gebruik aan ons retourneren. Dat lijkt ons géén oplossing, daar wij geleverd hebben zoals klant heeft gekocht en we continu gezocht hebben naar verbetering van het ligcomfort in overleg met de klant. Dit hebben wij gedaan uit service, want we laten onze klanten graag goed en gezond slapen. Nogmaals; technisch is het geleverde in orde. Wij staan nog steeds open om met de klant te onderzoeken hoe we het ligcomfort kunnen verbeteren, maar zullen geen retourname van het gebruikte/geleverde doen."*

### **Deskundigenrapport**

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

*"Vanwege het feit dat slaapopstelling zoals aangeschaft bij ondernemer niet meer aanwezig is kan er geen rapport opgemaakt worden met technische bevindingen.*

*Tijdens bezoek, waarbij vertegenwoordigster ondernemer aanwezig, is door consument uitvoerig toegelicht waar ondernemer in te kort is geschoten (zie ook de ingediende stukken waarin dit duidelijk is uiteengezet).*

*Gezien het feit dat consument inmiddels een ander bed ([merk]) heeft aangeschaft was verder overleg om problemen op te lossen niet bespreekbaar.*

*In een poging om de zaak te schikken werd voorgesteld om geleverde retour te nemen met terugbetaling van 50% van het aankoopbedrag. Vertegenwoordigster ondernemer moest hiervoor akkoord vragen directie, maar consument gaf op voorhand al aan hiermee niet akkoord te gaan.*

*Besloten werd overleg te beëindigen en uitspraak commissie af te wachten.*

[...]

*Ondanks het feit dat er geen onderzoek kon plaatsvinden, hierbij wel de opmerking dat het niet te doen gebruikelijk is op een lattenbodem een pocketveer matras te adviseren. Technisch gezien is dit niet de meest ideale combinatie!"*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De bindend adviseur begrijpt uit hetgeen de consument aanvoert dat zij ontbinding van de overeenkomst wenst.
2. Voor ontbinding van de overeenkomst is vereist dat - kort gezegd - het afgeleverde niet aan overeenkomst beantwoordt en dat sprake is van verzuim aan de zijde van de ondernemer.
3. De consument stelt dat het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordde. De ondernemer heeft dit betwist. Uit het deskundigenrapport kan niet worden geconcludeerd dat het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordde. De consument heeft verder niet op objectieve wijze onderbouwd dat het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordde, bijvoorbeeld met behulp van een eigen expertiserapport. Weliswaar heeft de consument naar aanleiding van het deskundigenrapport nog toegelicht dat een pocketveringmatras niet samengaat met een lattenbodem, maar daarmee gaat zij eraan voorbij dat de ondernemer aanvankelijk - conform de overeenkomst - een latexmatras heeft geleverd en dat de ondernemer deze later heeft vervangen omdat de consument hierover niet tevreden was. Niet is echter komen vast te staan dat de latexmatras in objectieve zin niet voldeed. Dat thans sprake is van een combinatie van pocketveringmatras met lattenbodem moet dan ook tegen die achtergrond worden gezien. De bindend adviseur kan op grond van hetgeen is aangevoerd niet vaststellen dat het afgeleverde niet aan de overeenkomst beantwoordde.

4. Bovendien is niet gebleken dat de ondernemer in verzuim is. De consument heeft weliswaar correspondentie overgelegd, maar op basis hiervan kan niet worden vastgesteld dat de consument de ondernemer door middel van een schriftelijke ingebrekestelling een termijn heeft gegeven waarbinnen de ondernemer correct diende na te komen. In plaats daarvan heeft de consument bij e-mail van 23 april 2022 aan de ondernemer voorgesteld de koop ongedaan te maken. Dit is herhaald bij e-mail van 28 mei 2022.
5. Uit het voorgaande volgt dat de klacht ongegrond is.
6. Het klachtgeld blijft voor rekening van de consument.

**Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- Het klachtgeld blijft voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 december 2022,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur