

GEEN DWALING BIJ AANKOOP BED

Partijen:

Consument: [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 te laten beoordelen.

De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Er heeft een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door deskundige [deskundige]. De consument heeft gebruik gemaakt van de gelegenheid daarop te reageren, en hij heeft daarbij aangekondigd een contra-expertise te zullen laten verrichten, maar heeft aan dat voornemen geen uitvoering gegeven.

De ondernemer heeft geen gebruik gemaakt van de gelegenheid op het rapport te reageren.

Vervolgens is aan partijen meegedeeld dat de zaak ter beoordeling aan de bindend adviseur zal worden voorgelegd. Op 3 augustus 2022 heeft de consument aangekondigd een nadere korte toelichting te zullen indienen. De bindend adviseur heeft daarmee ingestemd. Deze toelichting is op 15 augustus 2022 ontvangen. Vervolgens is de ondernemer in de gelegenheid gesteld daarop te reageren. Van deze gelegenheid heeft hij op 22 augustus 2022 gebruik gemaakt.

Op 21 september 2022 heeft de bindend adviseur een tussenuitspraak gedaan, waarin is bepaald dat een videoconferentie zal plaatsvinden en waarin aan de consument en aan de deskundige vragen zijn gesteld, die zij op voorhand schriftelijk hebben beantwoord.

De videoconferentie heeft plaatsgevonden op 31 oktober 2022. Daaraan hebben deelgenomen de bindend adviseur, de consument, de ondernemer (de heer [regiomanager], regiomanager, mevrouw [medewerker ondernemer] en mevrouw [medewerker ondernemer], afdeling service) en de deskundige. De verkoopster die de consument steeds te woord heeft gestaan in de winkel heeft niet aan de videoconferentie deelgenomen, omdat zij niet meer bij de ondernemer in dienst is.

Hierna is uitspraak bepaald.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

Datum overeenkomst: 22 oktober 2021.

Inhoud overeenkomst: levering boxspring met toebehoren, waaronder een [type] matras Pocket 500 standaard 120 x 220 cm, een [type] matras Pocket 1000 standaard 120 x 220 cm, een topmatras [type] 240 x 220 cm met enkele split. De koopsom bedroeg € 3.807.

Partijen zijn daarbij overeengekomen dat de consument na de levering eenmaal (tegen betaling van € 50) de gelegenheid krijgt het (top)matras voor een ander (top)matras in te ruilen indien het aanvankelijk geleverde (top)matras niet het gewenste comfort zou bieden.

De levering vond plaats op 15 januari 2021.

Op 29 januari 2021 heeft de consument tegenover de ondernemer zijn zorgen geuit over de kwaliteit van het geleverde, met name over het topmatras. Deze was volgens de consument toen al compleet plat.

Naar aanleiding van een verzoek van de consument heeft de ondernemer op 26 februari 2021 twee leen-topmatrassen aan de consument ter beschikking gesteld: een Topmatras [type] watergel 90 x 220 cm en een Topmatras [type] pocket 90 x 220 cm.

Op 11 maart 2021 vindt een huisbezoek plaats. Naar aanleiding daarvan biedt de ondernemer de consument het volgende aan: omruiling van het 1000 standaard-matras naar een 1000 stevig-matras, omruiling van het topmatras 240 x 220 cm enkele split naar twee pocket-topmatrassen van 120 x 220 cm óf naar een (naar de bindend adviseur begrijpt: pocket-)topmatras van 240 x 220 cm. Bij een keuze voor de laatste mogelijkheid vervalt wel de garantie omdat (naar de bindend adviseur begrijpt) dat matras speciaal gemaakt moet worden en de ondernemer afraadt om voor dit bed een topmatras uit één stuk (single split) te laten maken. De garantie op de twee losse topmatrassen van 3 jaar blijft gehandhaafd. Vanwege het verschil in prijs van het in te ruilen matras en het topmatras zal een bedrag van € 220 (inclusief € 50 omruilkosten) in rekening worden gebracht.

Op 12 maart 2021 laat de consument weten dat al na 2 weken van het topmatras niet meer over is dan één centimeter geplet materiaal. Verder schrijft de consument dat hij juist had aangegeven graag

één topmatras te willen, en dat dat geen probleem zou zijn, en voorts dat hij had aangegeven problemen te hebben met warmte, terwijl nu juist het warmste topmatras (latex) is geleverd. Een topmatras is er niet alleen voor extra comfort maar ook om er weer één geheel van te maken. Als hij geweten had dat een topmatras uit één stuk niet mogelijk of zelfs af te raden is, en voorts dat de garantie zou vervallen, zou hij het bed niet gekocht hebben. De consument verzoekt de koopovereenkomst terug te draaien.

Diezelfde dag stuurt de ondernemer een e-mail aan de consument met de mededeling dat bij het bestellen van een topmatras uit één stuk de garantie van 3 jaar (toch) van kracht blijft.

Op 18 maart 2021 stemt de consument in met het voorstel om het 1000 standaard-matras in te ruilen voor een 1000 stevig-matras en het latex topmatras 240 x 220 cm voor een pocket topmatras uit één stuk met 3 jaar garantie en onder bijbetaling van € 220. De consument heeft dit bedrag betaald.

Op 16 april 2021 wordt een en ander bij de consument thuis omgeruild.

Op 11 juni 2021 mailt de consument aan de ondernemer dat het 1000 stevig-matras toch te hard is, dus dat hij graag het 1000 standaard-matras terug wil.

Diezelfde dag e-mailt de ondernemer dat op grond van de voorwaarden slechts één omruiling mogelijk is, maar dat uit coulance met het verzoek wordt ingestemd. De consument kan het matras in de winkel komen omruilen.

Op 24 juni 2021 deelt de consument de ondernemer mee dat het door hem in de winkel omgeruilde matras vies blijkt te zijn. De ondernemer verzoekt de consument daarvan een foto te sturen, en zegt toe dat het matras zal worden omgeruild als het inderdaad vies blijkt te zijn.

Op 28 juni 2021 stuurt de consument de gevraagde foto's per e-mail.

Op enig moment vindt een gesprek tussen partijen plaats in de winkel van de ondernemer. Dit gesprek verloopt emotioneel. Partijen komen niet tot elkaar.

Op 23 augustus 2021 e-mailt de consument de ondernemer dat hij nog steeds niets gehoord heeft. Verder schrijft de consument dat hij de koopovereenkomst wenst te ontbinden op grond van dwaling en dat hij de koopsom teruggestort wil zien. Hij voert daarbij aan dat hij te vaak met rare en onjuiste verhalen is opgescheept, dat hij in het laatste gesprek in de winkel schandalig is behandeld, dat hij zich heeft laten overhalen het bed toch te behouden door de garantiebepalingen toch van toepassing te laten zijn, en dat hij heeft kunnen wachten tot hij een ons woog voordat hij een antwoord op zijn mailtje over de vlek kreeg of de levering van een schoon matras. Het matras is nog geen 6 maanden oud en er zit al een kuil in, hij voelt de veren al onder zijn heup. Het is een prachtig bed om te zien maar door alle ellende en rare/foute voorlichting is hij niet alleen het vertrouwen in de ondernemer maar ook in het product kwijt.

Op 9 september 2021 e-mailt de ondernemer dat de beantwoording in verband met vakantie wat langer op zich heeft laten wachten, dat het omgeruilde 1000 standaard-matras inderdaad vegen bevatte, en dat hij bereid is een dergelijk matras nog eenmaal kosteloos te bestellen. De ondernemer stemt niet in met ontbinding, en wijst de consument op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de Geschillencommissie.

Op 4 februari 2022 heeft de deskundige een bezoek gebracht aan de woning van de consument en daarbij een onderzoek ingesteld. Naar de bindend adviseur begrijpt is in ieder geval het 1000 standaard-matras en het pocket topmatras van 240 x 220 cm onderzocht.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Een zeer slechte voorlichting door de bedrijfsleidster van de ondernemer. De ondernemer heeft producten geleverd waarvan wij, naar achteraf bleek, van de fabrieks- en kwaliteitsgarantie moesten afzien. Ook weigerde de ondernemer te erkennen dat het in eerste instantie geleverde topmatras teruggenomen is omdat dit na nog geen maand al compleet plat was. Vervolgens heeft de ondernemer allerlei matrasomruilingen voorgesteld dan wel opgedrongen om het probleem op te lossen, om het vervolgens zo te verdraaien dat wij daarvoor gekozen zouden hebben. Kort na de levering hebben wij al aangegeven dat we het bed niet meer wilden hebben, dit was voordat er nog

maar één omruilactie was gedaan. Dit was omdat wij bij een ruiling naar een gelijk product in één keer af moesten zien van alle garantie.

Tijdens het verkoopgesprek hebben wij duidelijk onze wensen en problemen aangegeven met betrekking tot gewicht, warm slapen en rugproblemen. Wij hebben verder aangegeven dat wij beiden te kampen hebben met PTSS en het slapen voor ons daarom uitermate belangrijk is. We hebben ons destijds laten ompraten, en de ondernemer heeft ineens haar eigen garantiebepalingen aangepast. Het is echter nog steeds een ware ellende. De ondernemer geeft geen antwoord op e-mails en als hij dat wel doet nadat wijzelf voor de zoveelste keer contact hebben opgenomen, geeft hij totaal niet thuis en geeft hij alleen ontwijkende antwoorden.

Ook nu is het bed - dat er nog maar een aantal maanden staat - een bittere teleurstelling. We liggen beiden alweer in een kuil/doorgelegen stuk.

De consument eist ontbinding van de koop en teruggave van het bed, naar de bindend adviseur begrijpt met terugbetaling van de koopsom. De consument beroept zich daarbij op dwaling.

Standpunt ondernemer

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

de adviezen aan de consument zijn destijds gebaseerd op gesprekken met de consument en het testen van de producten door de consument in het filiaal. De consument heeft tot 90 dagen na ontvangst het recht een matraskern om te ruilen als achteraf blijkt dat het comfort toch niet bevalt. Zoals uit de bijgevoegde stukken blijkt hebben wij op alle fronten meegedacht met de consument om te komen tot een wenselijk product en comfort. Vele malen hebben wij leenproducten beschikbaar gesteld en meerdere malen is een omruiling ingezet voor de consument. Vanaf 11 maart 2021 zijn meerdere leentoppers aangeboden en zijn meerdere omruilingen van de matraskernen uitgevoerd. Bij de laatste omruil bleek er sprake van wat vegen op de kern van het matras. Wij hebben aangeboden deze nogmaals om te ruilen. Wij zijn van mening meer dan voldoende te hebben meegedacht en aangeboden aan de consument na de melding van een klacht.

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)

De matrastopper welke in 1e instantie geleverd is was van Latex. Vanwege het feit dat deze veel te warm was en ook bovenmatig plette is deze omgeruild voor een matrastopper met pocketveren.

Deze topper ligt inderdaad koeler, maar ook deze topper zakt door bij de heupzone.

Technisch gezien is het een normaal gebruiksverschijnsel dat een matrastopper met name bij de heupen - waar het lichaamsgewicht het zwaarst is - sporen van gebruik achterlaat. De topper is uit 1 stuk, het is niet te voorkomen dat wanneer 2 personen die op dezelfde kwaliteit topper liggen en het gewicht van de ene persoon t.o.v. de andere persoon bijna 2 x zo zwaar is, de topper bij de zwaardere persoon meer tekenen van gebruik gaat vertonen. Dit is bij geen enkele topper te voorkomen. Consument heeft zelfde probleem met de matrassen: met name de matras welke door de heer [consument] wordt gebruikt zakt door bij de heupzone. Deze matraskern is 2 x omgeruild. Zie verdere toelichting bij punt 4.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

ernstig opvallend gering onopvallend (bijna) niet waarneembaar anders, namelijk: productgebonden eigenschappen

Eventuele toelichting:

Klachten op de topper zijn in principe opgelost. Voor wat betreft 1 matras is dit – nog steeds – niet het geval. De laatst geleverde matraskern vertoont ook kuilvorming.

Echter, de kuilvorming is niet bovenmatig. In zijn algemeen dient de volgende opmerking te worden gemaakt:

Geleverde boxspring is in de maat: 240 x 220 cm, bestaande uit 2 elektrische boxsprings van 120 x 220 cm, 2 x matras 120 x 220 cm, pocketveer topper, hoofdbord en 2 nachtkastjes. De totaalprijs voor deze combinatie € 3.800,00. Feitelijk is er een boxspring geleverd met een goede prijs-/kwaliteit verhouding. Echter, consument heeft behoefte aan een duidelijk betere/hogwaardiger kwaliteit matras. Ondernemer heeft deze in 2e instantie geleverd (1000 pockets – stevig) maar deze werd te hard bevonden en bood niet het gewenste comfort. Ondernemer is bereid om nogmaals de

1000 pockets-stevig (de bindend adviseur leest: standaard) matras te leveren, maar consument heeft deze al uitgeprobeerd en bood niet het gewenste slaapcomfort. (De nu geleverde matrassen hebben een prijs van ± € 300,00 in de maat 120 x 220 cm!)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? Ja nee

Zo ja, op welke manier? Matras vervangen voor betere kwaliteit

Zo nee, waarom niet?

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Zoals aangegeven, omruiling matras.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 50,- bijdrage in de omruilingskosten + meerprijs welke afhankelijk is van de uiteindelijke keuze. De prijs voor een matras van betere kwaliteit en meer comfort in de maat 120 x 220 cm is al gauw ± € 850,00 per stuk”.

Overwegingen en beoordeling

Dwaling

1. De consument beroept zich op dwaling. Zoals de consument ook schrijft is dwaling geregeld in artikel 6:228 Burgerlijk Wetboek (BW). De regeling van dwaling komt er in dit geval op neer dat een koopovereenkomst die onder invloed van dwaling tot stand is gekomen vernietigbaar is. Daarvoor is wel vereist dat de dwaling van de consument te wijten is aan een inlichting van de ondernemer of als de ondernemer inlichtingen die hij had moeten verstrekken heeft verzwegen. De consument moet dan duidelijk aangeven op grond van welke (onjuiste) inlichting van de ondernemer hij de boxspring heeft gekocht en dat (en waarom) hij de boxspring, als wel de juiste inlichting zou zijn verstrekt, niet zou hebben gekocht.
2. Naar de bindend adviseur begrijpt beroept de consument zich op dwaling a) omdat het verkeerde type matras is geadviseerd, en b) omdat de verkoper een product heeft verkocht waar hij zelf niet in gelooft.
 - a) *Is het verkeerde type matras geadviseerd?*
3. De consument stelt in dit verband onder andere (de ondernemer heeft dat niet betwist) dat hij in het verkoopgesprek heeft aangegeven problemen te hebben met warm slapen, maar dat toch een latex topmatras is aanbevolen en geleverd, terwijl een latex topmatras juist (veel) warmer is dan een pocketvering topmatras. Dit zou een beroep op dwaling misschien kunnen rechtvaardigen, maar dat is hier niet het geval. De ondernemer heeft immers alsnog een ander type topmatras geleverd. De consument stelt terecht dat hij het niet redelijk vindt dat hij daarbij van garantie op dat andere topmatras moest afzien. De bindend adviseur begrijpt dat dat was omdat dat andere topmatras in verband met de verlangde afmetingen speciaal gemaakt moest worden. Dit maakt echter niet meer uit. (Reeds) op 12 maart 2021 heeft de ondernemer de consument immers laten weten dat de garantie van 3 jaar (ook) op het nieuwe topmatras van kracht blijft.
4. De consument heeft voor het overige niet duidelijk genoeg aangegeven welke onjuiste inlichting(en) de ondernemer volgens hem heeft verstrekt en dat hij op grond van die inlichting(en) deze boxspring heeft gekocht. De consument heeft naast de opmerking over warm slapen namelijk volstaan met enkele algemene opmerkingen, zoals dat hij tijdens het verkoopgesprek wensen en problemen heeft genoemd omtrent gewicht en rugproblemen, en dat zij beiden te kampen hebben met PTSS. Slapen is voor hen (daarom) uitermate belangrijk. In zijn reactie op het deskundigenrapport stelt de consument dat hij heeft aangegeven dat de prijs in mindere mate belangrijk was, maar dat hij gewoon “een goed bed” wilde hebben. Welke precieze wensen hij kenbaar heeft gemaakt heeft de consument echter niet uitgelegd, en hij heeft evenmin gesteld wat het antwoord van de ondernemer daarop is geweest. De consument heeft evenmin duidelijk genoeg aangegeven welke inlichting(en) met betrekking tot de boxspring de ondernemer zou hebben verzwegen en dat en waarom hij de koop anders niet gesloten zou hebben. Hier komt nog bij dat het comfort van een matras (mede) kwestie van smaak is. Het zal voor een ondernemer

daarom praktisch onmogelijk zijn te garanderen dat een bepaald type matras voor een bepaalde koper het juiste is. Het zal altijd gaan om een advies. Dus voor zover de consument het beroep op dwaling daarop baseert, dat hij door verkeerde informatie van de verkoper een verkeerd type matras heeft gekocht, gaat het beroep op dwaling niet op.

b) Verkocht de ondernemer een matras waar hij zelf niet achter staat?

5. Ter gelegenheid van de videoconferentie heeft de consument het beroep op dwaling (voorts) gebaseerd op de stelling dat de verkoper geen garantie wilde geven op de nieuw te bestellen topper, en dat hij daaruit afleidt dat de verkoper matrassen verkoopt waar hij niet achter staat. Voor zover deze omstandigheid, als deze feitelijk al juist is, reden voor dwaling zou kunnen opleveren, is in deze procedure niet gebleken dat deze omstandigheid zich voordoet. Hier komt nog bij dat de verkoper in een later stadium alsnog garantie heeft toegezegd op de nieuw te bestellen topper.
6. De bindend adviseur merkt tenslotte nog op dat een (eventuele) algemene aanprijzing (bijvoorbeeld: *“Dit is een goed bed/matras”*) naar vaste rechtspraak onvoldoende is om een beroep op dwaling te kunnen rechtvaardigen.
7. Het voorgaande betekent dat het beroep van de consument op dwaling niet opgaat.
8. Naar aanleiding van de opmerking van de deskundige dat de beste oplossing van de klachten zou zijn omruiling van het matras voor een veel duurder matras van betere kwaliteit en meer comfort, heeft de consument opgemerkt dat hij destijds in de winkel heeft aangegeven dat de prijs in mindere mate belangrijk was maar dat hij gewoon een goed bed wilde hebben, en voorts dat van hem niet verwacht mag worden dat hij wat dit betreft deskundig is.
9. Dit maakt eerdergenoemde beslissing niet anders. Zoals hierboven al is beslist heeft de consument onvoldoende gesteld welke wensen hij precies had. De wens *“gewoon (een) goed bed te (willen) hebben”* is daarvoor te algemeen. Zoals uit het navolgende zal blijken is bovendien niet komen vast te staan dat er geen sprake is van een goed bed. Bovendien heeft de consument tot de aankoop besloten nadat hij in de winkel het matras (naar eigen zeggen tijdens de videoconferentie: bij herhaalde bezoeken aan de winkel en zeer uitgebreid) heeft uitgeprobeerd en nadat hij na de levering nog diverse malen een ander matras en topper heeft kunnen uitproberen. Hij heeft die gedurende een niet te korte periode ook daadwerkelijk uitgeprobeerd.
10. De bindend adviseur merkt hierbij nog op dat de overeenkomst erop neerkomt dat de consument het recht heeft om eenmaal van matras te mogen ruilen, maar dat de overeenkomst niet inhoudt dat als de consument (toch) niet tevreden is hij eenvoudigweg op de koop kan terugkomen (behalve natuurlijk als sprake is van dwaling, maar zoals hiervoor al is beslist is aan de voorwaarden daarvoor niet voldaan).

Was het geleverde matras gebrekkig?

11. De consument beroept zich er ook op dat het topmatras en de matraskern al na een paar maanden te veel kuilvorming vertoonden. Hij doet daarmee een beroep op de gebrekkigheid van het geleverde topmatras en de geleverde matraskern.
12. Wil de consument aanspraak kunnen maken op het terugdraaien van de overeenkomst vanwege de gebrekkigheid van het product, dan moet het gaan om de vraag of sprake is van een tekortschieten van de ondernemer in de nakoming van zijn verbintenis (artikel 6:265 BW). Bij een koopovereenkomst zoals deze gaat het er dan om of de boxspring aan de overeenkomst beantwoordde (artikel 7:17 BW). De consument mag verwachten dat de boxspring de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de afwezigheid niet behoefde te betwijfelen. Daarbij kan de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan een rol spelen. Als de boxspring niet aan de overeenkomst beantwoordt kan de overeenkomst worden ontbonden, en moet de koop worden teruggedraaid: de consument moet de boxspring ter beschikking stellen aan de ondernemer, en de ondernemer moet de koopsom aan de consument terugbetalen.
13. De bindend adviseur neemt de toestand waarin het matras en de topper zich op de datum van het onderzoek door de deskundige bevonden tot uitgangspunt. De consument heeft weliswaar

aangevoerd dat de kuilvorming nadien is verergerd. Hij heeft dit echter niet onderbouwd. De bindend adviseur gaat daarom daaraan voorbij.

14. Uit hetgeen de deskundige in zijn rapport, zijn aanvullende brief en tijdens de videoconferentie voren heeft gebracht, blijkt dat hij van oordeel is dat bij het topmatras enige kuilvorming nooit te voorkomen is in het geval de matraskern waarop de topper ligt enige kuilvorming vertoont. Verder concludeerde de deskundige dat dit laatste inderdaad het geval is, maar dat die kuilvorming niet bovenmatig is. Verder is er volgens de deskundige sprake van een goede prijs-kwaliteitverhouding.
15. Volgens de consument is de deskundige zeer partijdig omdat hij slechts op het randje van het bed is gaan zitten en twee slechte foto's heeft gemaakt. Gevraagd naar de achtergrond van zijn expertise heeft de deskundige tijdens de videoconferentie uiteengezet dat hij 45 jaar in de meubelbranche werkzaam is, waarvan hij gedurende 25 jaar een eigen zaak heeft gedreven waar ook bedden werden verkocht. De bindend adviseur vindt dit een voldoende onderbouwing van de expertise van de deskundige.
16. Voorts is van belang dat de consument geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid een contra-expertise te laten plaatsvinden (zoals geregeld in artikel 12 lid 2 Reglement). De consument heeft wel aangekondigd dit te zullen doen, maar heeft dit echter niet doorgezet. Naar het oordeel van de bindend adviseur is het rapport van de deskundige voldoende gemotiveerd en voldoende duidelijk. De bindend adviseur zal de conclusies van de deskundige daarom tot uitgangspunt nemen, namelijk dat het een normaal gebruiksverschijnsel is dat een topmatras sporen van gebruik achterlaat en dat het enige kuilvorming vertoont als het daar onderliggende matras ook kuilvorming heeft. Wat betreft de matraskern is de kuilvorming volgens de deskundige niet bovenmatig en is sprake van een goede prijs-/kwaliteitsverhouding.
17. De bindend adviseur neemt de conclusie van deskundige ook daarom over, omdat de bewijslast dat het matras afwijkt van hetgeen overeengekomen is in beginsel bij de consument ligt. Dat bewijs heeft hij niet geleverd.
18. De deskundige heeft ook nog gesteld dat een matras van betere kwaliteit en comfort al gauw € 850 per stuk kost (het door de consument gekocht matras kostte ongeveer € 300 per stuk). De consument heeft daarop gesteld dat niet van hem verwacht mag worden dat hij dit kon weten. Hij is afgegaan op het advies van [ondernemer]. Naar aanleiding hiervan heeft de bindend adviseur de deskundige tijdens de videoconferentie gevraagd of hij van oordeel is dat de ondernemer op basis van de inlichtingen/wensen van de consument hem had moeten meedelen geen geschikt matras aan hem te kunnen verkopen. De deskundige heeft hierop geantwoord dat dit naar zijn mening niet het geval is. Hij heeft daarbij aangegeven dat een duurder matras (met bijvoorbeeld 3000 in plaats van 1000 pockets) niet per definitie voor iedere persoon ook meer ligcomfort meebrengt. Dit blijft een kwestie van smaak. Bovendien zal bij personen met het gewicht van de consument (hij heeft tijdens de videoconferentie meegedeeld dat hij 2 m lang is en 105 kg weegt) ook bij duurdere matrassen enige kuilvorming optreden, zeker bij matrassen met een breedte van 120 cm, zoals in deze zaak het geval is. Naarmate een matras breder is, zal meer kuilvorming optreden.
19. Ook hier neemt de bindend adviseur in aanmerking dat de consument na uitgebreide proefligging in de winkel tot de aankoop is overgegaan.
20. Op grond van het voorgaande neemt de bindend adviseur ook deze conclusies van de deskundige over. Zowel het matras als de topper beantwoorden daarom aan de overeenkomst. Het beroep van consument op gebrekbaarheid van de matrassen gaat dus niet op.
21. De bindend adviseur merkt aanvullend nog het volgende op.
22. Volgens de consument heeft de ondernemer geweigerd te erkennen dat bij de omruiling van het in eerste instantie geleverde topmatras geen sprake was van gebruikmaking van de omruilgarantie maar van de gewone garantie. Er was immers sprake van kuilvorming. De bindend adviseur is het hier niet mee eens. Bij gebruikmaking van de gewone garantie had het immers voor de hand gelegen dat de consument had verlangd dat een ander exemplaar van hetzelfde type matras (namelijk latex) zou worden geleverd. In dit geval heeft de consument echter verzocht om levering van een matras van een ander type (namelijk pocketvering).

23. Inmiddels is gebleken dat het laatst geleverde 1000-standaard matras inderdaad een zwarte veeg vertoonde. De ondernemer had aangeboden een nieuw/schoon matras te leveren. Naar de bindend adviseur begriipt is het daar niet van gekomen omdat de consument deze procedure heeft aangespannen. Nu de klacht ongegrond is, moet worden geoordeeld dat het aanbod van de ondernemer om een schoon/nieuw matras te leveren redelijk was. Na het oordeel van de bindend adviseur moet de ondernemer dat aanbod gestand doen. Hij mag daar geen kosten voor in rekening brengen.

Conclusie

24. Op grond van al het voorgaande concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.
Nu de consument in het ongelijk is gesteld blijft het door hem de stichting betaalde bedrag van € 250 voor zijn rekening.

Beslissing

De bindend adviseur:

- a. wijst de klacht van de consument af;
- b. bepaalt dat de ondernemer gehouden is het hiervoor genoemde aanbod, gedaan voor indiening van het geschil, gestand te doen; partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken omtrent het uitvoeren van het aanbod van de ondernemer, waaronder (reële) (lever)termijnen; partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk;
- c. bepaalt dat het door de consument aan de stichting betaalde bedrag van € 250 voor zijn rekening blijft.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 11 november 2022,

Mr. [bindend adviseur],
Bindend adviseur