

## **Slecht slaapcomfort niet aan ondernemer te wijten**

### **Partijen:**

Consument: mevrouw [consument], wonende te [woonplaats], bijgestaan door mevrouw mr. [gemachtigde].

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 30 november 2022 onderzoek plaatsgevonden door deskundige H. Vonk, waarvan diezelfde dag 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 voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten toe te lichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

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

De overeenkomst betreft de koop van een bed met matrassen en overig toebehoren.

### **Standpunt consument**

De (gemachtigde van de) consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

*“Mevrouw ervaart veel klachten door het 'doorliggen' van het bed. Zij heeft het gevoel in een kuil te liggen. Er is een andere kern geleverd en geplaatst, maar de klachten blijven. Hierdoor heeft mevrouw heel veel pijnklachten en slaapt zij slecht. Mevrouw heeft er juist, gelet op haar gezondheidsproblemen, voor gekozen om een duur en kwalitatief bed aan te schaffen.”*

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

*“Mevrouw heeft weinig vertrouwen meer in de verkoper en zou het liefst haar geld terugkrijgen. In elk geval wenst zij dat de problemen met het doorliggen worden verholpen en zij zonder pijn kan slapen en een goede nachtrust krijgt.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“[Consument] meldt dat de kern van het matras 'doorgezakt' is. Omdat deze fabrikant met thermisch geharde veren werkt is het bijna onmogelijk dat een kern doorzakt. Het 'doorzakken' wat mevrouw bedoeld wordt waarschijnlijk veroorzaakt door de topper. De topper zorgt ervoor dat de brede delen van het lichaam zoals heup en schouder wegzakken zodat de lende ondersteund wordt en er een rechte lijn in de ruggengraat ontstaat. De keuze van een topper (soort schuim) is bepalend voor de tegendruk/zachtheid. Mevrouw gaf tijdens het verkoopgesprek aan last te hebben van fibromyalgie. Met het testen van diverse toppers (hard/zacht) is de keuze gevallen op een HR koudschuim topper die d.m.v. een extra doorstepping van koudschuim in de hoes een zeer goede doch stevige ondersteuning geeft. Een goede keuze aangezien deze topper veel gekozen wordt omwille van zijn goede ondersteuning maar toch het typische 'fluffy'gevoel van een topper geeft. Na het schrijven van de order heeft mevrouw uitgeplozen welke fabrikant deze boxspring produceert en telefonisch contact opgenomen. Ze heeft haar verhaal over fibromyalgie aan de dame aan de telefoon gedaan en deze gaf aan dat ze voor traagschuim (i.p.v. HR koudschuim) moest gaan. De klant heeft vervolgens een telefonische wijziging bij ons gedaan en tegen mijn advies in een topper met traagschuim besteld. Na meer dan 1 jaar erop geslapen te hebben meldt [consument] het doorzakken. Ze blijft volhouden dat het niet aan de topper ligt maar aan het matras dat doorgezakt zou zijn. Uit coulance hebben wij kosteloos een nieuwe kern bij de fabrikant besteld en de huidige ter beoordeling opgestuurd. Zoals verwacht gaf de fabrikant aan dat het geen gegronde klacht was op de kern die retour was gekomen 100% in orde is.”*

### **Deskundigenrapport**

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

*“Geen zichtbare onvolkomenheden*

*[...]*

*Medische klachten in combinatie met de gekozen boxspring.*

*[...]*

*Wanneer medisch gezien veranderingen plaats hebben gevonden, en vinden, is het extra vervelend dat een voor de consument grote uitgave geen verlichting brengt. Integendeel. Omdat het voorstel van de ondernemer, de in eerste instantie geadviseerde topper alsnog aanbieden voor ongeveer een derde van de verkoopprijs( € 150,-), geen optie is voor de consument blijft onduidelijk of dit een oplossing had kunnen zijn.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De bindend adviseur begrijpt uit de stukken dat de consument ontbinding van de overeenkomst wenst, althans dat de ondernemer wordt opgedragen tot herstel of vervanging over te gaan. Om tot toewijzing hiervan te kunnen komen is vereist dat het geleverde product niet aan de overeenkomst beantwoordt (artikel 7:22 lid 1 BW, in verbinding met de artikelen 7:21 lid 1 en 7:17 lid 2 BW).
2. Het ligt op de weg van de consument om te onderbouwen dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt, nu zij zich beroept op de rechtsgevolgen hiervan.
3. De bindend adviseur is van oordeel dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt. Hierbij is het volgende in aanmerking genomen:
  - De ondernemer heeft in het reactieformulier en in de overgelegde correspondentie gemotiveerd betwist dat het geleverde product niet voldoet.
  - Het product is in november 2020 geleverd en de consument heeft pas begin 2022 geklaagd over een vermeend gebrek.
  - Uit het deskundigenrapport blijkt niet dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt. Weliswaar heeft de consument het deskundigenrapport bekritiseerd, maar zij heeft er geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen).
4. Gelet op het voorgaande kan niet worden geconcludeerd dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt.
5. De klacht is ongegrond.
6. De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond.
- De kosten van behandeling blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 9 januari 2023,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur