

Geen verkeerd advies ondernemer bij aanschaf matras

### **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. De door de stichting ingeschakelde deskundige, [deskundige] (hierna: de deskundige), heeft op 19 december 2023 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De bevindingen zijn neergelegd in een schriftelijk rapport van 21 december 2023 (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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**

Partijen hebben op 19 mei 2023 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de consument voor een bedrag van € 2.335,00 inclusief btw een matras van de ondernemer gekocht heeft. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het geleverde matras volledig voldaan. Het matras is op 14 juni 2023 geleverd. Op 22 juni 2023 heeft de consument zijn klacht over het matras voorgelegd aan de ondernemer.

### **Standpunt consument**

De consument heeft zijn klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

‘Op 19-05-2023 sloten wij met Nachtrust een overeenkomst. Het gaat om een ‘Matras [merk/type] L Soft R Medium’ voor 2335 euro. Wat is het probleem? Ik verwachtte hierbij een goed en passend product te krijgen op basis van de informatie die [ondernemer] mij gaf. Ik dacht dat wij deskundig advies zouden krijgen over een geschikte matras. Uiteindelijk kregen wij een matras type en hardheid, waar een [ondernemer]-professional van aangaf dat mijn partner er goed en recht op lag. Echter met deze op basis van [ondernemer] geadviseerde matras ondervindt mijn partner duidelijke nek en schouderklachten, omdat zij hier niet recht op ligt. Als er vooraf goed advies was gegeven, dan hadden wij deze overeenkomst niet gesloten. Daarnaast is er zowel tijdens het advies als tijdens de aankoop niks gecommuniceerd over de voorwaarden die voor het matras gelden, zoals de ruiltermijn. Hier heb ik op de dag na ontvangst nog, te 15-06 en later nogmaals te 09-07, nog per e-mail navraag van gedaan. Hier hebben wij nooit een terugkoppeling op gehad en de voorwaarden zijn dus tot op de dag van vandaag niet bij ons bekend gemaakt. Wij hebben sinds het ontvangen van het matras te 14-06, meerdere malen contact met [ondernemer] proberen te zoeken om gezamenlijk tot een oplossing te komen. In eerste instantie heeft het een hele tijd geduurd voordat wij überhaupt succesvol reactie ontvingen van [ondernemer]. Nadat de communicatie op gang was gekomen is echter nog niet gelukt om tot een oplossing te komen.’

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

‘De koop moet volledig worden ontbonden, hierbij retourneren wij het matras en krijgen we het volledige aankoopbedrag teruggestort.’

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer brengt hier – samengevat – tegen in dat zij de consument deskundig geadviseerd heeft, en samen met de consument een keuze voor het matras heeft gemaakt. Volgens de ondernemer heeft zij een deugdelijk matras geleverd.

### **Deskundigenrapportage**

De deskundige heeft, voor zover relevant, het volgende vastgesteld en gerapporteerd:

#### **3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)**

Matrassen zijn vaktechnisch in orde.

#### **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:

Eventuele toelichting: Partner van consument ondervindt nek- en schouderklachten.

### **5. Herstel/vervanging**

Is herstel technisch mogelijk?  Ja  nee

Zo ja, op welke manier?

Zo nee, waarom niet? Vaktechnisch in orde.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Aanschaf lattenbodemp met o.a. aangepaste schouderzone.

Welke herstellkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € 315,- voor een bodemp van 80x210 cm

(...)

### **7. Nadere toelichting**

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Het matras ligt op een lattenbodemp die 10 cm korter is dan het matras. De leeftijd van deze bodemp is onbekend. De huidige combinatie geeft mede daarom plaatselijk onvoldoende ondersteuning. De ondernemer is niet in de gelegenheid een passende bodemp met o.a. schouderzone op proef te leveren. De consument zelf ondervindt geen klachten. De partner van consument is helaas getroffen door Long-Covid waardoor ze veel in bed ligt en haar gewicht is afgenomen. Een kernwissel nu naar extra soft zie ik daarom niet als adequate oplossing.'

### **Overwegingen en beoordeling**

*Juridisch kader*

Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer tegen betaling van een koopprijs van € 2.355,00 een matras heeft geleverd.

In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft het matras namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

Op grond van artikel 7:22 lid 1 sub a BW heeft de koper bij een consumentenkoop – kort gezegd – de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden als een gebrekkige (non-conforme) zaak wordt afgeleverd, tenzij de non-conformiteit – gezien haar geringe betekenis – de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet geveerd kunnen worden, dan wel indien de verkoper niet binnen redelijke termijn of zonder ernstige overlast tot herstel of vervanging is overgegaan (artikel 7:21 lid 1 jo. lid 3 BW).

Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

*Non-conformiteit*

De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of het matras de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

De consument stelt dat hij niet recht op het matras ligt, waardoor hij nek- en schouderklachten ervaart. Volgens de consument is dat te wijten aan een onjuist advies van de ondernemer.

De deskundige heeft het matras onderzocht. Het deskundigenrapport dat hij naar aanleiding van dit onderzoek heeft opgesteld, is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

In het deskundigenrapport staat dat het geleverde matras vaktechnisch in orde is, zodat in zoverre geen sprake is van non-conformiteit. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie. Verder volgt uit het deskundigenrapport dat de consument het matras op een lattenbodem heeft gelegd die tien centimeter korter is dan het matras. Mede daardoor geeft de huidige combinatie (matras en lattenbodem) plaatselijk onvoldoende ondersteuning, aldus de deskundige. In reactie op het deskundigenrapport heeft de consument aangevoerd dat dit maatverschil voor een persoon van 1.65 meter lang "volkomen irrelevant" lijkt. Ook heeft hij verschillende redenen aangevoerd waarom een andere lattenbodem waarschijnlijk geen oplossing biedt. De consument heeft deze stellingen echter niet onderbouwd, bijvoorbeeld aan de hand van een eigen deskundigenrapport. Gelet hierop is de bindend adviseur van oordeel dat de consument in het licht van de bevindingen van de deskundige en het verweer van de ondernemer onvoldoende heeft onderbouwd dat de nek- en rugklachten te relateren zijn aan een onjuist advies van de ondernemer. Van non-conformiteit van het matras is daarom geen sprake.

#### *Oneerlijke handelspraktijk?*

De consument verwijt de ondernemer ook dat zij geen of onvoldoende voorlichting heeft gegeven over de mogelijkheden van proefslapen en over de ruilmogelijkheden. Volgens de consument is mede daardoor geen oplossing gevonden voor de klachten over het matras.

Voor zover de consument hiermee een beroep heeft willen doen op vernietiging van de koopovereenkomst vanwege een oneerlijke handelspraktijk (artikel 6:193b lid 2 BW, in samenhang gelezen met artikel 6:193j lid 3 BW), slaagt het niet. De voorwaarden waaronder de koopovereenkomst is gesloten, zijn neergelegd in de van toepassing zijnde algemene voorwaarden (de CBW-erkend voorwaarden voor woonwinkels). De consument is daarmee bekend, althans behoorde daarmee bekend te zijn. Door de ondernemer is dan ook geen essentiële informatie weggelaten of verborgen gehouden.

Hier komt bij dat voor vernietiging van de koopovereenkomst op grond van artikel 6:193j lid 3 BW ook vereist is dat de overeenkomst *als gevolg van* het ontbreken van essentiële informatie tot stand is gekomen. De consument stelt weliswaar dat het ontbreken van informatie over de ruilmogelijkheden en de mogelijkheid van proefslapen in de weg heeft gestaan aan een oplossing voor het gerezen geschil, maar niet dat de ontbrekende informatie hem bewogen heeft tot het sluiten van de koopovereenkomst. Aangenomen dat sprake was van het ontbreken van essentiële informatie, ontbreekt dus het hiervoor bedoelde causale verband.

#### *Conclusie*

Op grond van het voorgaande is de bindend adviseur van oordeel dat geen grond bestaat voor ontbinding of vernietiging van de koopovereenkomst. De klacht van de consument is dan ook ongegrond, zodat zijn eis wordt afgewezen.

De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

#### **Beslissing**

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 maart 2024,