

Koop ontbonden na gebleken onjuiste hardheid matrassen

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: 27-07-2022.

Inhoud overeenkomst: Koop bedset [merk] met twee matrassen hardheid 2 [symbooltjes], totaalprijs € 7.000,-

De levering vond plaats op 17-10-2022.

De klacht is op 27-10-2022 per e-mail voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

'Cliënten ondervinden gezondheidsklachten sinds zij op het nieuwe bed slapen. [Meneer] wordt regelmatig 's nachts wakker van een slapende arm en [mevrouw] heeft pijn in haar heup en arm als zij 's ochtends wakker wordt.'

De consument eist:

'Het bed inclusief de matrassen terug naar de ondernemer en het aankoopbedrag ad € 7.000,- terug naar cliënten.'

De gemachtigde van de consument heeft in een begeleidend schrijven de vordering als volgt nader gespecificeerd:

Primair

Nu [de ondernemer] heeft aangegeven nergens meer toebered te zijn, waren cliënten genoodzaakt om – gelet op de aanhoudende lichamelijke klachten – een nieuw bed aan te schaffen. Hierdoor vorderen cliënten primair vernietiging van de overeenkomst in de zin van artikel 6:228 lid 1 BW, waar zij conform artikel 6:228 lid 1 onder a BW recht op hebben.

Subsidiair

Mocht u menen dat de overeenkomst niet voor vernietiging conform artikel 6:228 lid 1 onder a BW in aanmerking komt, dan vorderen cliënten subsidiair opheffing van het nadeel in de zin van artikel 6:230 lid 2 BW. Met als gevolg dat [de ondernemer] aan cliënten de aankoopprijs van de matrassen ad € 3.800,- terugbetaalt en cliënten de matrassen teruggeven aan [de ondernemer].'

Standpunt ondernemer

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

'Cliënte meent dat van dwaling geen sprake is/kan zijn. Cliënte heeft precies geleverd hetgeen consumenten na uitvoerig testen en ampel beraad hebben gekozen. [Mevrouw] had op basis van de comfortclassificatie van [merk] een matras met hardheid 1 [symbooltje] moeten kiezen. Na overweging opteerde zij echter ook voor "2".

Consumenten hebben uitvoerig uitgeprobeerd en bijna twee weken over de aankoop en hun keuze kunnen nadenken. Het is beslist niet zo dat cliënte consumenten een ondeugdelijk product "in de maag heeft geplist". Slaapcomfort betreft een heel persoonlijk iets. Wat de een prettig vindt, werkt voor de ander niet. Cliënte kan uiteraard niet garanderen dat een matras bij een consument past. Waar cliënte wel voor kan instaan is voor alles wat niet met een persoonlijke voorkeur te maken heeft, zoals kwaliteit en duurzaamheid. Het betreft ook in dit geval matrassen van topkwaliteit waar niets aan mankeert. Dat wordt door consumenten ook niet gesteld.

Dat consumenten niet lekker zouden slapen, is mogelijk, maar dat kan ook aan andere factoren liggen.

Overigens betwist cliënte dat de matrassen niet geschikt zouden zijn voor de lichaamsbouw en lengte van consumenten. Nogmaals. Dat is voor een groot deel persoonlijk. Uiteraard is er altijd een concurrent bereid te verklaren dat de matrassen niet geschikt zouden zijn, maar cliënte betwist uitdrukkelijk de juistheid van een dergelijke partijdige stelling.'

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)

Deskundige trof de boxspringcombinatie in goede staat aan, er zijn geen gebruikssporen te zien op de matrassen.

(...)

Deskundige heeft met een gewicht van 5 kilo met een diameter van 10 cm gekeken of er een schouder- en heupzone in de matrassen zitten. Bij schouder- en heupzone zakte het gewicht 5 mm meer in dan bij hoofd- en voetzone. Conclusie is dat er een schouder- en heupzone in de matrassen aanwezig zijn.

De schouder- en heupzone zijn iets soepeler dan de rest van het matras.

De matrastijk bestaat uit damast van katoen/visco en voelt stug aan. De matrastijk is gestikt (gecapitonneerd) vertoont vierkantjes van ongeveer 20x20 cm.

Doordat het tijk is gestikt (gecapitonneerd) wordt de soepele onderlaag bij het stiksel ingedrukt.

De combinatie van gestikt (gecapitonneerd) matrastijk en dat de matrastijk bestaat uit een damast maakt het matras stug.

Op de handvatten van de matrassen wordt de hardheid aangegeven door 2 [symbooltjes], dat is hardheid medium. Verder ontbreekt er een etiket waarop vermeld staat welke type matras het is.

Een matras met een afneembare gebreide matrastijk zal soepeler zijn dan de geleverde matrassen.'

In antwoord op vragen van de bindend adviseur heeft de deskundige onder meer nog het volgende nader gerapporteerd:

'1 Hardheid matrassen.

Het is aannemelijk dat een slapende arm en heupklachten afkomstig kunnen zijn van te harde matrassen.

Keuze matras.

[Merk] heeft een slaaptabel om de juiste hardheid van het matras te kiezen met betrekking tot het lichaamsgewicht. Al kiest de consument hardheid "1" dat gedefinieerd wordt als soepel, dan nog blijft het een stug matras. De matrastijk is gecapitonneerd en geweven, het matras zal weinig meegeven zeker als de consument licht in gewicht is. Zoals deskundige in het rapport schreef is het beter om een matras te nemen wat een gebreide afneembare matrastijk heeft. Deze zijn veel soepeler en veren beter mee met het lichaam.'

Reactie partijen

De partijen hebben op elkaars stellingen gereageerd en vragen van de bindend adviseur beantwoord. Voor zover relevant zal daar bij de beoordeling nader op worden ingegaan.

Overwegingen en beoordeling

1. In de e-mail aan de ondernemer van 22 februari 2023 heeft de consument onder meer het volgende geschreven:

'In de zomer van vorig jaar hebben wij een compleet [merk] bed met matrassen bij jullie gekocht.

Hierop slapen wij sinds eind oktober vorig Jaar en het heeft 2 losse matrassen van 80x220 cm, type "[type]" en beide matrassen hebben hardheid 2 [symbooltjes].

Ik weeg 80 kg en ben 1,93 cm lang en mijn vrouw weegt 50 kg en is 1,75 cm lang.

Helaas ondervinden wij gezondheidsklachten sinds wij slapen op de nieuwe matrassen.

Deze klachten bestaan bij mij uit het regelmatig s' nachts wakker worden van een slapende arm en bij mijn vrouw pijn in haar heup en arm s' morgens als ze wakker wordt.

Ik heb ook nog een nieuw en ander kussen geprobeerd, maar helaas blijf ik regelmatig last houden van een slapende arm.

Jullie hebben aangegeven dat we de eerste weken zouden moeten wennen aan het nieuwe bed en dat we de matrassen regelmatig (wekelijks) moesten draaien.

Dit hebben we gedaan, maar we zijn nu ondertussen 4 maanden verder en de klachten zijn nog steeds aanwezig.

(Goed om nogmaals op te merken dat wij beiden op ons zij slapen en dat wij bij ons vorige bed deze klachten nooit hebben gehad)

Wij zijn ervan overtuigd dat dit [merk] bed een kwalitatief zeer goed bed is met 2 prima matrassen, alleen vragen wij ons af of deze matrassen met 2 [symbooltjes] nu echt wel de juiste matrassen voor ons zijn.

Zeker als we na zoveel maanden allebei nog steeds deze klachten hebben, die we bij ons vorige bed nooit hadden.

Onze vraag is of jullie ons antwoord kunnen geven op bovenstaande klachten.

- Zijn dit uiteindelijk wel de juiste matrassen voor ons en wat zouden de mogelijke oplossingen zijn?’

2. In een e-mail aan de consument van 25 februari 2023 heeft de ondernemer onder meer het volgende geschreven:

‘Vervelend te lezen dat het slapen nog niet helemaal naar jullie zin is.

Ik had de indruk dat alles goed en fijn was behalve de hoofdkussens die we hebben veranderd. We hadden elkaar nog gesproken en in de winkel gezien alles was prima en slaapt zo lekker. De indicatie van de hardheden hebben we in de winkel besproken en zijn uitgekomen op 2 [symbooltjes]. Dit is natuurlijk een indicatie en geen vast gegeven iedere persoon is namelijk anders. Misschien is het een idee om er een topper op te leggen deze verhoogt het ligcomfort en maakt het bed iets soepeler en zachter. We kunnen dit een keertje in de winkel uit proberen. Ik heb een topper liggen van 160/200 (...) die mag u ook komen ophalen om thuis te proberen. Ik hoor het graag.’

3. In een e-mail aan de ondernemer van 28 maart 2023 heeft de consument onder meer het volgende geschreven:

‘Afgelopen 2 weken hebben wij op de topper geslapen en dit heeft wel iets verbetering gebracht maar helaas zeker niet dat wat we hadden gehoopt. We hadden gehoopt uitgerust wakker te worden zonder klachten en door te kunnen slapen. Maar het tegendeel is waar, [meneer] wordt nog steeds 's nachts wakker van een slapende arm en tintelingen in zijn vingers en [mevrouw] heeft nog last van haar heup/been.

Het draaien van het matras, andere kussens en het toevoegen van de topper hebben de klachten niet weggenomen.

(...)

Omdat we ervan overtuigd zijn dat dit bed niet het juiste bed voor ons is, hebben we besloten een slaaptestlichaams-Profiel-Meting te laten uitvoeren bij een beddenspecialzaak.

Hieruit komt ook duidelijk naar voren:

- dat de huidige [merk] matrassen veel te hard zijn voor onze lichaamsbouw/gewicht/lengte;*
- dat wij allebei apart een ander soort matras nodig hebben (dus niet hetzelfde matras);*
- dat beide matrassen een stuk zachter moeten zijn;*
- en dat de drukpuntverdeling van beide matrassen van zowel [meneer] als [mevrouw] totaal anders is;*

De conclusie is dat wij verkeerd zijn voorgelicht. Elk lichaam is uniek en dat geldt! natuurlijk ook voor onze lichamen.

Wij willen dus absoluut niet meer op deze matrassen blijven slapen omdat wij graag uitgerust wakker willen worden zonder lichamelijke klachten. Wij vinden dat wij inmiddels voldoende ondernomen hebben om uit te vinden of de klachten die we hebben, op te lossen zijn. Helaas nogmaals is dit niet het geval en heeft de Meting dit bevestigd.

Graag horen wij op hele korte termijn van u hoe we dit samen kunnen oplossen.’

4. Hierna heeft de ondernemer onder meer nog het voorstel gedaan om de matrassen om te ruilen voor zachtere matrassen tegen de (meer)prijs van € 1.350,-. De gemachtigde van de consument heeft met een e-mail van 5 mei 2023 aan de ondernemer verzocht om terugbetaling van € 3.800,- tegen inlevering van de matrassen. De ondernemer heeft met een brief van 22 mei 2023 (gedateerd 22 mei 2022) het verzoek van de consument afgewezen en zijn eigen voorstel ingetrokken.

5. Op verzoek van de bindend adviseur heeft de ondernemer een kopie van een pagina ingezonden met daarop een tabel. De tekst bij de tabel luidt als volgt:

‘Hardheid: slaaptabel voor de matrassen

*Met de slaaptabel, een eenvoudig, snel en efficiënt hulpmiddel, ontworpen door [merk], kunt u de klanten adviseren over de matras die het geschikt is voor hun lichaamsbouw. De Slaaptabel is indicatief en vervangt niet de testen in uw winkel.
(tabel)*

Het aantal [symbooltjes] geeft de hardheidsgraad van alle matrassen aan.

Om u voldoende keuze te bieden, maken wij voor onze verschillende matras uitvoeringen gebruik van sterk verschillende technologieën en afdekmaterialen. Twee verschillende matrassen met dezelfde hardheid zijn dan ook niet vergelijkbaar in comfort. De keuze van het gevoel in hardheid kan dus verschillend zijn per matras uitvoering.'

De tabel kent een indeling met verschillende lengten (verticaal) en gewichten (horizontaal). In de tabel bevinden zich blokken met 1, 2 of 3 [symbooltjes]. Bij een lengte van 1,91 – 2,00 m en een gewicht van 71 – 80 kg hoort een blok met 1 [symbooltje]. Bij een lengte van 1,71 – 1,80 m en een gewicht van 50 – 60 kg hoort eveneens een blok met 1 [symbooltje].

6. Uit de hiervoor aangehaalde e-mail van de consument van 22 februari van 2023 volgt dat meneer 1,93 m lang is en 80 kg weegt en dat mevrouw 1,75 m lang is en 50 kg weegt. Deze gegevens zijn niet weersproken door de ondernemer en worden hier als vaststaand aangenomen. Op grond van de tabel was voor zowel meneer als mevrouw een matras met 1 [symbooltje] geïndiceerd door de fabrikant.

Het had van de ondernemer verwacht mogen worden dat hij de consument geïnformeerd had omtrent het feit dat volgens opgaaf van de fabrikant een matras met 1 [symbooltje] in beginsel aangewezen was. Indien uit metingen van de ondernemer gebleken was dat een ander matras meer geschikt was dan had de ondernemer dit met consument kunnen bespreken en dienovereenkomstig kunnen adviseren. Gesteld noch gebleken is dat dit zo gegaan is. Van een op metingen gebaseerd advies hieromtrent van de ondernemer aan de consument blijkt überhaupt niets uit het dossier. Uit de e-mail van 25 februari 2023 van de ondernemer valt veeleer af te leiden dat de ondernemer juist geadviseerd heeft dat matrassen met 2 [symbooltjes] aangewezen waren ('*De indicatie van de [symbooltjes] hebben we in de winkel besproken en zijn uitgekomen op 2 [symbooltjes]*'). De ondernemer heeft in dit verband verder naar voren gebracht dat de consument zelf op basis van 'persoonlijke voorkeur' gekozen heeft voor de matrassen met 2 [symbooltjes]. De ondernemer heeft wel gesteld dat mevrouw eigenlijk voor 1 [symbooltje] had moeten kiezen maar heeft niet gesteld dat dit destijds ook met mevrouw zo besproken is, laat staan dat mevrouw erop gewezen is dat zij voor een matras koos in afwijking van de richtlijnen van de fabrikant. De ondernemer heeft nog in zijn algemeenheid betwist '*dat de matrassen niet geschikt zouden zijn voor de lichaamsbouw en lengte van consumenten.*' Dit is echter in strijd met de richtlijnen van de fabrikant, waaruit immers volgt dat zowel meneer als mevrouw in beginsel een matras met 1 [symbooltje] hadden moeten hebben.

7. Uit het voorgaande volgt dat het niet zo is gegaan als het had moeten gaan. De ondernemer heeft feitelijk te harde matrassen aan de consument verkocht en daarbij verzuimd de consument op juiste wijze voor te lichten omtrent de eigenschappen van de matrassen, zoals voorgeschreven door de fabrikant. Hieruit volgt dat het beroep op dwaling moet slagen. Nadat de consument bij e-mail van 22 februari 2023 aan de ondernemer te kennen had gegeven dat zowel meneer als mevrouw gezondheidsklachten hadden, heeft de ondernemer voorgesteld een topper uit te proberen. Toen de consument later stelde dat dit wel enige verbetering had gegeven maar toch nog niet voldoende, heeft de ondernemer het aanbod gedaan de beide matrassen te ruilen voor zachtere matrassen tegen een meerprijs van € 1.350,-. De consument heeft dit geweigerd, waarna de ondernemer bij brief van 22 mei 2023 dit aanbod weer heeft ingetrokken. Gezien het voorgaande had het aangewezen geweest dat de ondernemer aangeboden had de matrassen te ruilen voor een zachtere variant (met 1 [symbooltje], conform de richtlijnen van de fabrikant), zonder meerprijs. Het is een gemiste kans dat dit niet geprobeerd is. Niet uit te sluiten valt dat dit wel tot een goed resultaat had geleid. Gezien het voorgaande ziet de bindend adviseur geen aanleiding de primaire vordering te passeren en (slechts) de subsidiaire vordering toe te wijzen. De ondernemer heeft overigens niet gesteld dat bij gegrondheid van de klacht (alleen) de subsidiaire vordering voor toewijzing vatbaar zou zij (moeten) zijn.

8. Alle overige stellingen van partijen kunnen gelet op het voorgaande niet tot een ander oordeel leiden en behoeven geen verdere behandeling.

9. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing. De overeenkomst dient als vernietigd beschouwd te worden conform het primair gevorderde. De ondernemer zal de koopprijs van € 7.000,- moeten terugbetalen aan de consument. De ondernemer

heeft in beginsel recht op teruggave maar heeft nog niet te kennen gegeven of hij van dat recht gebruik wenst te maken in geval de klacht gegrond verklaard zou worden. De ondernemer zal binnen vier weken na deze uitspraak te kennen moeten geven aan de consument (alsmede aan de Stichting) of hij inderdaad teruggave wenst – bij gebreke waarvan het gekochte daarna ter vrije beschikking staat aan de consument. De ondernemer is tevens gehouden aan de consument het klachtengeld te vergoeden, alsmede de eigen kosten van de procedure aan de Stichting.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- de overeenkomst is vernietigd;
- de ondernemer dient het aankoopbedrag van € 7.000,-- terug te betalen aan de consument;
- indien de ondernemer teruggave van het gekochte wenst dient hij dit binnen vier weken na datum bindend advies, met gelijktijdige melding aan de Stichting, aan de consument te kennen te geven. De ondernemer zal het gekochte in dat geval (op kosten van de ondernemer) moeten (laten) afhalen bij de consument;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 250,--;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 25 juni 2024,