

Meerdere klachten over bed en totstandkoming overeenkomst, klacht gegrond verklaard

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 de 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: 08 juni 2024.

Inhoud overeenkomst: koop boxspring met toebehoren (waaronder matras en topmatras), totaalprijs € 3.172,75

De klacht is op 06 juli 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

'Ik ben in de winkel misleid en er is mij op agressieve wijze een bed en een matras verkocht, waarvan de verkoper bij voorbaat wist dat het niet aan mijn verwachtingen en (medische) eisen voldoet (te hoog, matras niet medisch). Daarnaast voldoet de boxspring niet aan de verwachting: de topper schuift. Ik kan niet op het bed slapen zonder hevige pijn en ik kan onder het bed ook niet schoonmaken. De verkoper was op de hoogte van mijn medische klachten en beloofde dat het bed geschikt was. Ik wil de verkoop ontbinden. Dat heb ik destijds nog vóór de levering van het bed geprobeerd en vanaf 10 september, maar tot nu toe nul op het rekest. Via [naam website] ben ik erachter gekomen dat de verkoop niet op de juiste wijze is gegaan. De ondernemer kan mij geen passende oplossing bieden en had me dit bed nooit mogen verkopen en al helemaal niet op de manier waarop het is gegaan, zonder bedenktijd en onder druk met (bewust) onjuiste informatie. Ik heb het recht om de overeenkomst te vernietigen. De ondernemer wil de koopovereenkomst niet ontbinden omdat ze vinden dat ze me tegemoet gekomen zijn (maar dit betreft alleen de schade bij bezorging) en omdat ik als klant zelf verantwoordelijk zou zijn voor wat ik koop in een fysieke winkel (winkelorder) middels CBW 12.1. Ik ben het hier niet mee eens want er zijn wettelijke regels bij het verkopen van een bed en misleiding en agressieve verkoop in een winkel zijn niet toegestaan. Ik had ook bij de aankoop gewezen moeten worden op de wettelijke bedenktijd (ik kreeg 24 uur bedenktijd, maar wettelijk gezien had ik recht op 14 dagen). De meegegeven schriftelijke algemene voorwaarden laten dit niet zien (ik moet er een QR-code voor scannen). Volgens de wet moet dit in een oogopslag te lezen zijn. Volgens de wet moet een winkel de mogelijkheid krijgen om een oplossing te bieden. Die mogelijkheid heb ik zeker gegeven, maar zij kunnen geen oplossing of geschikt vervangend product aanbieden en wisten dat bij aankoop ook. Sterker nog: de door de ondernemer geboden oplossingen hebben mijn klachten niet verbeterd, maar verergerd.'

Het aanbod dat de ondernemer gedaan heeft (namelijk een ander bed uitkiezen tegen betaling van € 1.396,72) is voor de consument niet acceptabel om de volgende reden:

'Mijn medische klachten kunnen er niet door worden weggenomen. Men wist bij de verkoop van mijn klachten en dat het bed niet geschikt kon zijn en dat ze geen medische matrassen verkopen. Het bed is te hoog, gevaarlijk voor mijn enkels; ik kan niet zomaar in- en uitstappen; eronder schoonmaken, zoals verkoper beloofde, is met mijn medische klachten niet mogelijk in de praktijk (de pootjes verlagen, zoals voorgesteld door de ondernemer, is geen oplossing (dat heeft de ondernemer ook telefonisch toegegeven) omdat er onder het bed moet worden schoongemaakt wegens mijn lichamelijke situatie). Op de door de verkoper geadviseerde matrassen kan ik niet liggen. Na omruiling ervaarde ik nog meer klachten. 50% korting op een tweede tweepersoonsbed is helemaal geen oplossing! Dat kost mij alleen maar meer geld! Het oude bed willen/ wilden ze bovendien niet innemen. De ondernemer heeft weliswaar een servicemonteur gestuurd die antislipmatjes heeft geplaatst en de hoezen heeft goed gelegd, maar dat heeft niet voor een oplossing gezorgd. Ik heb een bed waar ik geen gebruik van kan maken in verband met mijn gezondheid. Ik heb in de winkel duidelijk aangegeven wat ik wilde. Ik ben in mijn ogen bewust misleid en onder druk gezet.'

De consument eist:

'Ik wil allereerst dat de verkoopovereenkomst wordt vernietigd: dat betekent dat ik het volledige aankoopbedrag terug wil hebben. Daarnaast wil ik dat ze de bed ombouw, de boxspring, de matrassen en gratis spullen (nu wel gebruikt en gewassen) retour nemen, d.w.z. op hun kosten en moeite demonteren, inpakken en terugzenden. Het bedrag van de zelfdragende bedpootjes/lattenbodem wil ik ook terug. Een schadevergoeding voor het wegdoen van mijn oude bed, matras en lattenbodem. Dat bed was goed. Ik was ook nog niet op zoek naar een vervangend bed. Ik was de winkel binnengestapt om informatie te vragen en dat heb ik ook duidelijk gezegd.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals ingevuld op het reactieformulier luidt onder meer als volgt:

'Wij hebben het bed beoordeeld, technisch is hier niks mee aan de hand. De hardheid van de matrassen hebben wij met een omruiling bij klant gewijzigd.

(...)

Wij hebben de matrassen omgeruild van [naam type] naar [naam type] en aangeboden de poten van 10 centimeter te verlagen naar 6 centimeter.

(...)

De klant heeft in de ingebrekestelling aangegeven dat ze misleid is in de verkoop. Bij een winkelaankoop is de bedenktijd op een order 48 uur en geen 2 weken. Dit is direct bij verkoop aan de klant aangegeven. Verder is mevrouw zelf verantwoordelijk voor de gedane aankoop, tevens heeft zij in een e-mail bevestigd vóór aankoop de winkel te hebben verlaten om een rondje te lopen en haar gedachten te ordenen voor de aankoop. Het filiaal speelt bij de aankoop een adviserende rol. Bij levering is er inderdaad schade ontstaan, deze is apart met mevrouw afgehandeld.'

Reactie consument en ondernemer

De partijen hebben over en weer nog op elkaars standpunten gereageerd waar voor zover van belang bij de beoordeling nader op zal worden ingegaan.

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 deskundige trof de boxspringcombinatie bij de consument in goede staat aan. De boxsprings (twee van 80x210 centimeter) bestaan uit pocketveren. De boxsprings zijn 26 centimeter hoog en staan op pootjes van 10 centimeter. De matrassen (twee van 80x210 centimeter) hebben 500 pocketveren per m². De matrassen zijn 22 centimeter hoog en in de hardheid [type hardheid]. Op het matras ligt een topper in de maat 160x210 centimeter. De topper heeft kleine pocketveren afgedekt met een koudschuimlaag in de hardheid [type hardheid]. De topper is 14 centimeter dik.

Volgens opgave van de fabrikant hebben de matrassen 7 zones. Met een gewicht van 5 kilo en een doorsnede van 10 centimeter heb ik de hardheid gemeten van het matras bij de consument. Dit heb ik ook gedaan bij het exemplaar in de showroom van [de ondernemer]. Doordat de matrassen van de consument de hardheid [type hardheid] hebben, waren de zones niet te meten doordat de matrassen dusdanig hard zijn en het gewicht niet inzakt. In de showroom heb ik de hardheid [type hardheid] gemeten om te kijken of [type hardheid] inderdaad zachter is dan [type hardheid]. Het gewicht zakte 3 centimeter meer in dan bij het matras [type hardheid]. Het matras [type hardheid] is duidelijk zachter dan het matras [type hardheid]. Daarnaast heeft de consument aangegeven dat de topper schuift. Mijn inziens kan de topper bij gebruik van het bed niet of nauwelijks kunnen schuiven, doordat de topper 14 centimeter dik is en de hardheid [type hardheid] is toegepast. De topper kan wel schuiven als de consument op de rand van het bed zit. Tot slot merk ik op dat de afstand tussen de vloer en de boxspring 10 centimeter is. Dit is niet ruim om goed schoon te kunnen maken.'

Bij de vraag wat de ernst van de klacht is heeft de deskundige ingevuld 'anders', namelijk 'De boxspringcombinatie is in goede staat, maar volgens consument niet te gebruiken wegens lichamelijke problemen.'

Bij de vraag of herstel mogelijk is heeft de deskundige ingevuld 'Ja' en daarbij het volgende opgemerkt:

'De matrassen en eventueel de topper omruilen voor hardheid [type hardheid] en het plaatsen van hogere pootjes onder de boxspring. Het alternatief is een frame met bodems, matrassen en eventueel met topper.'

Als herstelkosten heeft de deskundige een bedrag van totaal € 2.170,-- begroot.

Als nadere toelichting heeft de deskundige nog het volgende geschreven: *'[de ondernemer] heeft tijdens mijn bezoek aangegeven dat zij de matraskern willen omruilen voor de hardheid [type hardheid]. Consument heeft aangegeven geen vertrouwen in [de ondernemer] te hebben en wil de koopovereenkomst annuleren.'*

Reactie ondernemer op deskundigenrapportage

In reactie op de deskundigen rapportage heeft de ondernemer te kennen gegeven bereid te zijn de huidige matraskernen kosteloos te vervangen voor medium (zachtere) matraskernen en dat de consument ook nog gebruik kan maken van het eerder aangeboden voorstel.

Reactie consument op de deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage – kort gezegd – te kennen gegeven het niet eens te zijn met de door de deskundige beschreven oplossingen en bezwaar gemaakt tegen de door hem opgemaakte begroting voor herstelkosten.

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft in een nadere reactie nog onder meer het volgende geschreven:

'Verder is een advies uitgebracht om voor uw huidige bed de matrassen en topper te vervangen voor zachtere versies. Wij hebben u meermaals aangeboden de matrassen kosteloos voor u te vervangen. Dit aanbod blijft nog van kracht. De topper zullen wij niet kosteloos vervangen, aangezien de ondersteuning vanuit het matraskern zelf komt. Wij hebben uw matrassen al een keer omgeruild van [naam type] naar [naam type] met retourbetaling van het prijsverschil € 140,00 contant.

Wat wij u tevens hebben aangeboden is een herkeuze voor een ander bed. Wellicht met een lattenbodem. Hiervoor hebben wij u 50% van de orderwaarde toegezegd, dit is € 1.396,72. Hiervoor heeft [de deskundige] een voorbeeld aangegeven, dit is geen definitief voorstel. Uiteraard is het belangrijk, wanneer u een herkeuze wenst te maken voor een ander bed, u het filiaal hiervoor bezoekt om alle keuzes hiervoor goed te testen.'

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur overweegt als volgt. Uit de deskundigenrapportage en de reactie daarop van de ondernemer volgt dat de desbetreffende boxspringcombinatie technisch gezien in orde is maar dat een [type hardheid] matras beter is voor de consument. De ondernemer heeft daarbij te kennen gegeven bereid te zijn de matras(sen) om te ruilen. De consument heeft te kennen gegeven hiermee niet akkoord te willen gaan.

2. Ter beantwoording van de vraag of de consument inderdaad genoeg zou moeten nemen met het ruilen van de matrassen naar de hardheid [type hardheid] overweegt de bindend adviseur het volgende. Het standpunt van de consument houdt in dat zijn vertrouwen in de ondernemer zodanig beschadigd is dat alleen vernietiging van de overeenkomst nog aangewezen is. Hij heeft daartoe in belangrijke mate aangevoerd dat hij niet goed geadviseerd is met betrekking tot de aankoop van het bed, alsook met betrekking tot zijn rechten. Hij heeft daarbij naar voren gebracht dat hij daarbij misleid is en slachtoffer is van een agressieve verkoopmethode. De ondernemer heeft daar geen verweer tegen gevoerd, anders dan door te stellen dat de consument zelf verantwoordelijk is voor de gedane aankoop. Wat daar verder van zij, de bindend adviseur acht het een tekortkoming dat in dit dossier een (slaap)advies ontbreekt. Gesteld noch gebleken is dat aan de aankoop vooraf gegaan is een advies met betrekking tot de juiste hardheid van de gekozen bedcombinatie – hetgeen zich laat wreken door het feit dat kennelijk beter gekozen had kunnen worden voor hardheid [type hardheid].

3. Wat betreft de rechten van de consument heeft hij betoogd dat hij een bedenktijd van 14 dagen had moeten krijgen en overigens de algemene voorwaarden niet op een juiste wijze onder zijn aandacht gebracht zijn. Wat het eerste betreft merkt de bindend adviseur op dat dit een misverstand betreft bij de consument.

Bij een aankoop via internet is het in beginsel zo dat de consument een bedenktijd heeft van 14 dagen – het zogenaamde herroepingsrecht, geregeld in artikel 230o van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Dat recht heeft de consument niet bij een aankoop in een (fysieke) winkelruimte. Wat betreft de algemene voorwaarden (en de rechten die daarbij horen) overweegt de bindend adviseur dat op de overgelegde 'Orderbevestiging' alleen staat *'Wij bezorgen alleen conform onze algemene voorwaarden'*.

Dit is inderdaad niet zoals het hoort. Algemene voorwaarden dienen onder de aandacht van een consument gebracht te worden bij een verkoop (in beginsel door deze 'ter hand te stellen', conform artikel 6:234 BW). Nu is alleen vermeld dat 'de bezorging' alleen conform de algemene voorwaarden zal plaatsvinden. Er wordt dus niet vermeld dat er op de verkoop algemene voorwaarden van toepassing zijn (laat staat wat die inhouden). Daardoor is niet goed vast te stellen of het voor de consument duidelijk was of moet zijn geweest welke verkoopvoorwaarden voor hem van toepassing waren.

4. De bindend adviseur merkt wat dat betreft ambtshalve op dat uit de orderbevestiging blijkt dat de consument op de dag van aankoop een aanbetaling gedaan heeft van € 1.415,-- Dit is beduidend meer dan het maximaal toegestane percentage van 25% op grond van artikel 5 lid 2 van de CBW-erkend algemene voorwaarden. Dit is te meer relevant vanwege de aanbetalingsregeling van artikel 19 van dezelfde voorwaarden. De consument heeft dit weliswaar niet zelfstandig aan zijn klacht ten grondslag gelegd, maar kon dit nou juist ook niet weten omdat hij (ook) wat dit betreft niet behoorlijk (althans niet kenbaar) op zijn rechten gewezen is bij het aangaan van de verkoopovereenkomst door het verstrekken van de algemene voorwaarden.

5. Het voorgaande is, alles bij elkaar genomen, voldoende om de consument tegemoet te komen in zijn stelling dat van hem niet meer verwacht hoeft te worden dat hij nog verder vertrouwen stelt in de ondernemer en dat zijn verzoek tot vernietiging (de bindend adviseur verstaat 'ontbinding') gehonoreerd dient te worden, met de hierna te omschrijven gevolgen. Daar komt echter nog bij dat de ondernemer in afwijking van de deskundigenrapportage te kennen heeft gegeven alleen de matrassen te willen omruilen en niet de topper en dat de deskundige gerapporteerd heeft dat de topper wel degelijk kan schuiven als de consument op de rand van het bed zit (terwijl de consument onweersproken naar gebracht heeft dat hij hier bij de aankoop naar gevraagd heeft).

6. 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 ondernemer zal indien hij dat wenst het gekochte dienen op te halen bij de consument en het aankoopbedrag dienen terug te betalen aan de consument. Dat wil zeggen € 3.172,75 minus het bedrag van € 140,-- dat al eerder aan de consument is terugbetaald (een totaal van € 3.172,75 - € 140,-- = € 3.032,75). De ondernemer zal daarnaast het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld aan de consument dienen te vergoeden en de eigen kosten van behandeling aan de Stichting te dienen te voldoen. Voor zover de consument heeft bedoeld een bedrag aan aanvullende schadevergoeding te kunnen vorderen (in verband met het oude bed) wordt dit afgewezen als onvoldoende gespecificeerd en als in een te ver verwijderd verband staand met de verkoop door de ondernemer van de boxspring. De overige stellingen van partijen over en weer behoeven geen verdere behandeling.

Beslissing

De klacht is gegrond;

- de overeenkomst is ontbonden;
- de ondernemer dient het (resterende) aankoopbedrag van € 3.032,75,-- terug te betalen aan de consument (ook indien de ondernemer het gekochte niet terug wil hebben);

- indien de ondernemer teruggave van het gekochte wenst dient hij dit binnen twee weken na datum bindend advies, met gelijktijdige melding aan de Stichting, aan de consument te kennen te geven (bij gebreke waarvan het gekochte ter vrije beschikking van de consument staat). 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;
- al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 16 oktober 2025,