

Meerdere klachten over het bed en het advies bij aankoop gedeeltelijk 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: 24 maart 2024.

Inhoud overeenkomst: Koop en levering bed met toebehoren (onder meer lattenbodems, matrassen, en ledikant), totaalprijs: € 9.000,-.

De levering vond plaats op 4 juni 2024.

De (oorspronkelijke) klacht is op 11 juni 2024 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

*'1. Geen goed advies, bed is niet geschikt voor mensen met lipoedeem (te veel druk), en het bed veroorzaakt ook rug- en schouderklachten die niet zijn op te lossen met [naam merk] producten.
2. Hoofdbord was kapot, eerst heel lelijk gerepareerd, daarna hoofdbord vervangen, deze heeft een hele andere kleur/structuur. Nadat ze ons eerst met een oud en verkleurd/vergeeld showroom bed wilden afschepen, is door [medewerker ondernemer] toegezegd dat we een nieuw ledikant zouden krijgen. Nu wordt er door [ondernemer] beweerd dat er geen toezegging is gedaan.
3. Er is erg gerommeld met de orderbevestigingen zodat [de ondernemer] nu uitgaat van een verkeerd aankoopbedrag, dit wijkt af van de offerte.
(...)*

Het hoofdbord is eerst heel lelijk gerepareerd en daarna vervangen voor een hoofdbord in een heel andere kleur en structuur. Dit is bekeken door [medewerker ondernemer], hij heeft het kleurverschil bevestigd. [De ondernemer] heeft ons een oud en verkleurd/vergeeld showroom bed aangeboden in verband met dit kleurverschil. Onze rechtsbijstandsverzekering heeft ons afgeraden om dit te accepteren omdat wij volgens de garantievooraarden recht hebben op vervanging van het hele bed omdat er alleen dan gegarandeerd kan worden dat alles dezelfde kleur heeft.

In 2024 is het bed is op pootjes gezet om het schudden te verminderen, dat hielp iets maar niet voldoende. Wij hebben andere matrassen en toppers uitgeprobeerd om te ervaren of we daar wel goed op konden slapen, maar binnen het assortiment van [de ondernemer] is dat helaas niet gelukt. Wij hebben toen op 26 maart 2025 een verzoek gedaan voor de slaapgarantie om het bed in zijn geheel te retourneren, omdat het ledikant sowieso al vervangen zou worden en terug zou gaan. Dit werd afgewezen door [de ondernemer]. Zij lieten ons weten dat de slaapgarantie inhoudt dat wij één keer recht hebben op een kernwissel van de matrassen (en dus niet van de lattenbodem). Het woord kernwissel staat echter niet in de voorwaarden van de slaapgarantie. Er staat alleen dat we maar één keer gebruik kunnen maken van de slaapgarantie en daarom hebben gewacht totdat wij alles hebben uitgeprobeerd wat [de ondernemer] heeft aangedragen voordat we dit verzoek deden. Daarna hebben wij eerst overlegd met onze rechtsbijstandsverzekering en hebben wij [de ondernemer] het volgende voorstel gedaan:

We hebben volgens [de ondernemer] recht op een kernwissel van de matrassen, dus die zouden sowieso retour gaan. Verder hebben wij volgens de garantievooraarden en de toezegging van [medewerker ondernemer] recht op een nieuw ledikant. Omdat dit echter ons slaapprobleem niet oplost hebben wij aan [de ondernemer] voorgesteld om de matrassen retour te nemen tegen de aanschafwaarde, waarbij de nieuwe tijken worden betaald door het niet leveren van een nieuw ledikant. De kernen zouden sowieso retour gaan als er iets was gevonden binnen het assortiment van [de ondernemer]. [De ondernemer] reageerde daarop met het volgende aanbod:

Ze ontkennen de toezegging van [de ondernemer] voor een nieuw ledikant en bieden ons alleen € 1.610,00 voor beide matrassen, waar wij € 2.968,00 voor hebben betaald.

(...)

Omdat wij in de veronderstelling waren dat we met de slaapgarantie zowel de lattenbodems als de matrassen konden retourneren, zijn we in maart niet direct op het voorstel van [medewerker ondernemer] ingegaan om een nieuw ledikant te bestellen, want we moesten nog twee toppers uitproberen.

Omdat deze toppers ook niet het gewenste resultaat gaven, hebben we een week later een beroep gedaan op de slaapgarantie waarbij we voorstelden om het gehele bed te retourneren, inclusief het ledikant omdat dat sowieso retour zou gaan. Dit werd afgewezen door [de ondernemer]. In deze mail hebben we ook aangegeven dat [medewerker ondernemer] ons een nieuw ledikant heeft toegezegd. Het antwoord op deze mail is ondertekend door het gehele team van [vestigingsplaats ondernemer], dus iedereen was op de hoogte van de toezegging van [medewerker ondernemer]. In dit antwoord van [de ondernemer] is dit niet tegengesproken.

Wij hebben heel veel geduld gehad en hebben alles uitgeprobeerd wat door [de ondernemer] werd aangedragen. In ons aanbod hebben wij steeds rekening gehouden met [de ondernemer]. Door het niet leveren van een nieuw ledikant, blijft [de ondernemer] niet zitten met een onverkoopbaar bed. Het geld dat hiermee bespaard wordt, kan worden gebruikt voor de nieuwe tijken. Het aanbod van [de ondernemer] houdt totaal geen rekening met ons. Hun aanbod betekent voor ons dat we blijven zitten met een bed met kleurverschil, zonder matrassen!'

De consument eist:

'Het liefst zouden wij de overeenkomst helemaal ontbinden omdat er niet goed is geadviseerd en wij nu met een bed zitten waar we niet op kunnen slapen en dat zelfs rug- en schouderklachten veroorzaakt.

Als dat niet mogelijk is:

Beide matrassen retour voor het aankoopbedrag, t.w. € 2.968,00. (volgens de offerte waar wij akkoord mee zijn gegaan). Wij zien dan af van een nieuw ledikant (waar wij € 1.450,00 voor hebben betaald - adviesprijs € 1.795,00), waar wij dus wel recht op hebben volgens de garantievoorzaken en de toezegging van [medewerker ondernemer]. Dit geeft ons in elk geval de mogelijkheid om andere matrassen aan te schaffen waar wij wel goed op kunnen slapen. We blijven dan wel zitten met een dure instelbare lattenbodem waar we niets aan hebben omdat we deze voor de nieuwe matrassen helemaal plat moeten zetten. Een niet instelbare lattenbodem is vele malen goedkoper. Het verschil tussen ons aanbod en dat van [de ondernemer] is € 1.358,00. Voor [de ondernemer] is dit misschien niet zo'n groot bedrag maar voor ons maakt het verschil tussen wel of geen andere matrassen kunnen kopen. Wij hopen dat [de ondernemer] het ons gunt om goed en gezond te slapen ook al lukt dat niet met hun producten.'

Standpunt ondernemer

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

'Na het leveren van de order is er een potenset geleverd omdat klanten elkaar voelden bewegen in het bed. Ook is het probleem met het hoofdbord bij de klant thuis geprobeerd te verhelpen, daarna is er een nieuw hoofdbord besteld en geleverd bij de klant.

(...)

Wij zijn van mening dat wij buiten ons boekje zijn gegaan om deze klant tevreden te stellen, hebben van alles geprobeerd wat betreft nieuwe matrassen. Klant vindt niks lekker liggen dus het uitvoeren van een kernwissel is niet mogelijk.

(...)

Wij vinden het erg vervelend dat de klant niet lekker ligt op de matrassen. Deze zijn technisch in orde. Hoewel wij staan voor goed en gezond slapen, kunnen wij helaas geen garantie bieden op een goede nachtrust. Wat betreft het ledikant, hier hebben wij verschillende pogingen gedaan het probleem te verhelpen. Het hoofdbord is hersteld bij de klant thuis door onze fabrikant, er is een nieuw hoofdbord besteld, we hebben de klant ook een ander ledikant aangeboden maar hier neemt de klant geen genoegen mee.

(...)

Klant heeft op 11 juni voor het eerst gemaild dat zij elke beweging voelen, dat er een geur van het ledikant komt en dat het bed aan de rechterkant stugger aanvoelt dan in de showroom is getest. Voor het elkaar voelen hebben we de bodems op aparte steunpoten gezet. Klant is meerdere keren in de winkel geweest om andere matrassen uit te proberen en het probleem met het hoofdbord hebben wij zo goed als mogelijk geprobeerd te herstellen.

(...)

Wij zien dit natuurlijk ook graag opgelost, maar als de klant geen een matras lekker vindt liggen kunnen wij helaas geen kernwissel uitvoeren. Wat betreft het ledikant hebben we verschillende oplossingen aangedragen, maar de klant gaat hier niet mee akkoord.

(...)

Wij zijn van mening dat we de klant een rechtvaardig voorstel hebben gedaan, daar blijven wij bij.'

Nadere reactie consument

De consument heeft gereageerd op het standpunt van de ondernemer waarbij hij (kort gezegd) zijn stellingen heeft gehandhaafd.

Nadere reactie ondernemer

De ondernemer heeft in reactie op voornoemde reactie gereageerd met het volgende:

'Wij vinden het vervelend om te lezen, dat ondanks alle inspanningen, we nog niet tot een oplossing zijn gekomen die voor beide partijen passend is. We willen nog een laatste voorstel doen om samen met u tot een passende afronding komen.

Wat betreft het ledikant bieden wij u de keuze uit twee opties:

- 1. Wij leveren kosteloos een nieuw ledikant in dezelfde uitvoering als oorspronkelijk besteld.*
- 2. Wij crediteren € 500,-. U mag het huidige ledikant en de overige onderdelen behouden, maar wij zullen geen verdere aanpassingen meer doen met betrekking tot het ligcomfort of het kleurverschil van het ledikant.*

Wat betreft de matrassen en lattenbodems: deze functioneren technisch naar behoren en voldoen aan de productspecificaties. Er is geen sprake van een defect. We begrijpen dat u het ligcomfort als onvoldoende ervaart, maar dat valt onder persoonlijke voorkeur en is geen garantiegrond. Om die reden kunnen wij hierin geen aanvullende oplossing bieden.

Mocht u ervoor kiezen om op zoek te gaan naar een andere slaapoplossing, dan staat het u uiteraard vrij de huidige matrassen en bodems tweedehands aan te bieden.

Wij willen u erop wijzen dat dit ons laatste voorstel is in deze kwestie. We vernemen graag uw keuze, zodat we het dossier kunnen afronden.'

Deskundigenrapportage

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

'3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

De consument heeft, tijdens het verkoopproces, in de winkel van de ondernemer in een slaapcabine gelegen om metingen te laten uitvoeren met als doel om het juiste advies te krijgen voor een bodem en matras. Het advies is om een lattenbodem [naam type] met matras [naam type] aan te schaffen. De lattenbodem heeft vier motoren, verstelbaar bij het hoofd, de rug, bovenbenen en onderbenen. Tevens zijn de latten in hoogte verstelbaar. Het bed van de consument voldoet mijn inziens aan het advies van [de ondernemer].

Het matras heeft een kern van [naam type] en een afneembare hoes. Het matras is veerkrachtig en heeft de hardheid stevig. Het matras is 20 centimeter dik. De matrashoes is gevuld met 400 gram/m² polyester. Het matras is keerbaar.

Om het geleverde ledikant, lattenbodems en matrassen bij de consument te vergelijken met wat in de showroom staat heeft de deskundige ook de showroom van [de ondernemer] bezocht. Ik heb de consument gevraagd om mee te gaan, maar [hij] gaf aan niet mee te gaan naar de winkel van [de ondernemer]. De deskundige trof de lattenbodems en matrassen bij de consument in goede staat aan. Het hoofdbord van het ledikant was beschadigd geleverd, daarna is deze omgeruild. Dit hoofdbord heeft echter kleurverschil vergeleken met de zijpanelen en het voetenbord. Het gehele ledikant wordt omgeruild door [de ondernemer]. Partijen zijn al eerder tijd deze overeenstemming gekomen. Daarnaast hebben partijen aangegeven dat zij onderling contact opnemen voor het inplannen van een afspraak.

Met een gewicht van 5 kilo en een doorsnede van 10 centimeter heeft de deskundige de hardheid gemeten van het matras bij de consument net als in de showroom van [de ondernemer]. Het matras heeft een soepele schouderzone in combinatie met de lattenbodem waarbij de latten bij het schoudergedeelte lager waren ingesteld. Het gewicht zakte 2 centimeter meer in dan bij het hoofd-, en middengedeelte van het matras. De deskundige heeft geen verschil gemeten tussen het matras van de consument en het matras in de showroom van [de ondernemer]. Na een aantal onjuiste offertes van [de ondernemer] aan de consument is volgens de consument het factuurbedrag in orde.'

Bij de vraag naar de ernst van de klacht(en) heeft de deskundige 'anders' aangevinkt en daarbij het volgende geschreven: *'De bodems en matrassen zijn in goede staat. De consument geeft aan lipodeem te hebben en niet op de geleverde lattenbodem en matras te kunnen liggen.'*

Bij de vraag of herstel mogelijk is heeft de deskundige 'ja' aangevinkt en daarbij het volgende opgemerkt: *'Leveren van traagschuimmatrassen, leveren van een traagschuimtopper of matraskern omruilen voor medium hardheid.'*

Bij de vraag naar de herstelkosten heeft de deskundige het volgende vermeld: *'Traagschuimmatras van 90x200 centimeter kost ongeveer 900,00 euro (per stuk). Traagschuimtopper van 90x200 centimeter kost ongeveer 500,00 euro (per stuk). Traagschuimtopper kan op de bestaande latex matrassen gelegd worden, echter dit is niet ideaal want dit kan ventilatie problemen geven. Vanwege de afmeting van het bed van de consument dienen er 2 matrassen van 90x200 centimeter of 2 toppers van 90x200 centimeter te worden geleverd.'*

Als nadere toelichting heeft de deskundige nog het volgende opgenomen:

'De consument heeft aangegeven een voorkeur te hebben voor een traagschuimmatras. Bij traagschuim zak je in het matras. Het matras verdeelt en ondersteunt het lichaamsgewicht. Er zijn minder drukpunten vergeleken bij een ander type matras. Het nadeel is dat het matras warm en broeierig kan aanvoelen. Tevens blijf je lang in de dezelfde houding liggen wat een goede doorbloeding kan verstoren. De ondernemer geeft aan geen traagschuim matrassen in de collectie te hebben. [De ondernemer] heeft voorgesteld dat de consument alles kan behouden en een bedrag ad € 500,-- ontvangt om elders andere matrassen te kopen. De consument heeft aangegeven hier niet akkoord mee te gaan.'

Reactie consument op deskundigenrapportage

De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage onder meer het volgende naar voren gebracht:

'De deskundige stelt dat wij de voorkeur hebben voor een traagschuimmatras. Het gaat hier echter niet om een voorkeur maar om een noodzaak omdat de [naam type] matrassen in combinatie met de instelling van de lattenbodem (die ons in een ongezonde houding dwingt te liggen) rugklachten veroorzaken die chronisch zouden kunnen worden als we op dit bed zouden blijven slapen.'

Aangezien herstel of vervanging nog mogelijk is, maar niet door middel van producten die [de ondernemer] levert, zou ik graag zien dat de kosten vergoed worden voor traagschuimmatrassen bij een derde partij dan wel dat het deel van de overeenkomst met betrekking tot de matrassen ontbonden wordt, waarbij wordt uitgegaan van de juiste bedragen, conform de offerte en de bedragen van eerste orderbevestiging.'

Eveneens merk ik op dat er dus nog geen overeenstemming is bereikt met betrekking tot het ledikant. Daarvoor dient dus ook nog herstel / vervanging plaats te vinden. Dit kan door middel van vervanging van het gehele ledikant, maar dan wel door middel van een ledikant die voldoet aan hetgeen besteld is of een vergoeding voor het kleurverschil.'

Reactie ondernemer op deskundigenrapportage

De ondernemer heeft niet meer gereageerd op de deskundigenrapportage en de reactie daarop van de consument.

Het verdere verloop

De bindend adviseur heeft vragen gesteld aan de deskundige. De deskundige heeft in reactie daarop het volgende geschreven:

'Verkeerd advies door [de ondernemer].

Deskundige heeft de slaapcabine gezien in de showroom van [de ondernemer].

Het doel van de metingen is om persoonlijke advies te geven aan de consument om zijn/haar wervelkolom te ondersteunen en drukpunten te verminderen. Bij de consument zijn de drukpunten gemeten in de slaapcabine en daar is een advies uitgekomen.

De metingen hebben alleen betrekking op de collectie van de ondernemer. In de collectie van de ondernemer zijn geen traagschuimmatrassen opgenomen. Dus kan er ook geen advies uitkomen met een traagschuimmatras.

Herstel mogelijkheden.

Deskundige heeft naar de lattenbodems [naam type] gekeken, deze is geschikt voor een geschuimde matras zoals een traagschuimmatras. De deskundige heeft niet gekeken naar de instelling van de lattenbodems. Deze zijn ingesteld na meting bij de ondernemer. De consument kan naar behoefte de instelling van de lattenbodems zelf veranderen. Het is zeker geen zekerheid dat de klachten van de consument afnemen bij een traagschuimmatras. Traagschuimmatrassen hebben meestal geen comfortzones. Je zakt weg in traagschuim, er is geen specifieke tegendruk bij schouder- en heupzone.

Traagschuimmatrassen zijn er in verschillende prijsklasse. Gemiddeld 900,00 euro. [Naam merk] is een specialist op het gebied van traagschuimmatrassen en de prijzen zijn rond de € 2.000,00.

Advies aan de consument is om eerst op een traagschuimmatras proef te gaan liggen. Alleen een topper van traagschuim op de bestaande slaapcombinatie te leggen zal geen oplossing zijn.'

De consument heeft daarop in een reactie nog onder meer het volgende geschreven:

'Conclusie

Het advies van [de ondernemer] was niet passend. Het specifiek geadviseerde product voldoet niet aan onze specifieke behoeften en de medische situatie. Het had op de weg van [de ondernemer] gelegen om dit te onderkennen en geen verkoop te doen, maar door te verwijzen naar een andere oplossing.'

De ondernemer heeft in reactie op voornoemde reactie van de consument nog het volgende naar voren gebracht:

'Hoewel wij geen garantie kunnen bieden op een goede nachtrust, kunnen wij u wel garanderen dat het product voldoet aan de wettelijke vereisten en zorgvuldig volgens de specificaties is geleverd.'

Hierna is het dossier gesloten. Op de overige stellingen van de partijen over en weer wordt voor zover van belang nader ingegaan bij de beoordeling.

Overwegingen en beoordeling

Ten aanzien van de feiten

1. De consument heeft enkele garantievoorwaarden van de ondernemer ingebracht. Deze luiden – onbetwist, en voor zover van belang – als volgt:

[garantievoorwaarden ondernemer]

De verdere beoordeling

2. De bindend adviseur is van oordeel dat uit de rapportage van de deskundige niet zonder meer volgt dat er door de ondernemer een verkeerd advies gegeven is. De consument heeft weliswaar uitvoerig betoogd dat door andere ondernemers inmiddels een ander advies gegeven is, maar daaraan kan in deze procedure niet hetzelfde gewicht toegekend worden als aan de deskundigenrapportage. Ontbinding van de gehele aankoop ligt daarom niet in de rede, dit te meer niet omdat de deskundige gerapporteerd heeft dat de desbetreffende lattenbodems (ook) geschikt is voor een traagschuimmatras. Een traagschuimmatras – die kennelijk niet in het assortiment van de ondernemer zit – brengt volgens de deskundige geen zekerheid met zich mee dat de klachten van de consument zullen afnemen. Dat de klachten van de consument volgens zijn stellingen inmiddels wel degelijk afgenomen zijn na aanschaf van andere matrassen maakt dat niet anders.

3. Blijft echter staan dat de ondernemer niet alleen deze matrassen niet aanbiedt maar kennelijk ook nimmer aan de consument heeft voorgelegd dat voor de consument mogelijk een druk verlagend matras een goede of zelfs betere keuze zou kunnen zijn. De ondernemer heeft hierin geen verweer gevoerd en heeft overigens evenmin iets gezegd over de door de deskundige benoemde mogelijke oplossingsrichting om de matraskern om te ruilen voor medium hardheid. De ondernemer heeft evenmin verweer gevoerd tegen de door de consument naar voren gebrachte stellingen omtrent de door de ondernemer verstrekte 'slaapgarantie'. Die stellingen houden in dat de consument mocht begrijpen dat deze slaapgarantie inhield dat men het bed mocht retourneren indien men niet goed zou slapen en dat de 'slaapgarantie' gezien moet worden als 'misleidend' en 'een verkooppraatje', waarin overigens de term 'kernwissel' helemaal niet voorkomt.

4. De desbetreffende 'slaapgarantie' roept inderdaad vragen op. De term kernwissel komt in de tekst van de desbetreffende garantiebepalingen niet voor en wat de slaapgarantie precies (wel) inhoudt wordt niet omschreven. Onduidelijk is daardoor of het alleen maar gaat om een omruilgarantie of (ook) om een retourgarantie. De ondernemer heeft op dit punt geen inhoudelijk verweer gevoerd maar naar voren gebracht dat men *'helaas geen garantie [kan] bieden op een goede nachtrust'* en *'We begrijpen dat u het ligcomfort als onvoldoende ervaart, maar dat valt onder persoonlijke voorkeur en is geen garantiegrond'*. Zonder verder toelichting wordt hiermee de 'slaapgarantie' waarin staat *'Mocht je na aanschaf toch niet tevreden zijn over je aankoop, dan bieden wij 365 dagen lang slaapgarantie.'* geheel betekenisloos gemaakt.

5. Bij gebreke van enig verweer op dit punt moeten de stellingen van de consument gevolgd worden dat 'de slaapgarantie' misleidend is, althans dat de consument er op mocht vertrouwen dat er sprake was van een retourgarantie. Hieruit volgt dat de vordering van de consument ten aanzien van de matrassen voor toewijzing in aanmerking komt (ontbinding), conform het door de consument gevorderde op het vragenformulier.

6. Ten aanzien van het ledikant overweegt de bindend adviseur dat de ondernemer in zijn nadere reactie op de klacht een tweetal opties heeft aangedragen namelijk 1. het leveren van een nieuw ledikant, of 2. een credit van € 500,--. De consument heeft in reactie op de deskundigenrapportage geschreven dat er nog geen overeenstemming is bereikt met betrekking tot het ledikant, dat herstel/vervanging nog moet plaatsvinden en dat dit kan door middel van vervanging van het gehele ledikant of een vergoeding voor het kleurverschil. De bindend adviseur leidt hieruit af dat de consument in beginsel bereid is akkoord te gaan met optie 2 (een credit van € 500,--). De bindend adviseur zal dit laatste bedrag toewijzen als prijsvermindering voor het ledikant.

De conclusie

7. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht gedeeltelijk gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is gedeeltelijk gegrond:

- de overeenkomst is ontbonden ten aanzien van de matrassen. De ondernemer dient het aankoopbedrag van de matrassen van € 2.968,00 terug te betalen aan de consument (ook indien de ondernemer de matrassen niet terug wil hebben). Indien de ondernemer teruggave van de matrassen 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 de matrassen ter vrije beschikking van de consument staan. De ondernemer zal de matrassen in het geval hij de matrassen terug wil hebben deze op kosten van de ondernemer moeten (laten) afhalen bij de consument;
- de ondernemer betaalt aan de consument een bedrag van € 500,-- ter zake van prijsvermindering voor het ledikant;
- de ondernemer vergoedt aan de consument een deel van het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 260,-. Naar redelijkheid en billijkheid wordt dit deel bepaald op 50%, derhalve € 130,-;
- de ondernemer is 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 29 december 2025,