BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Ondernemer levert medium topper, terwijl vanwege de voorgeschiedenis en de inhoud van het verkoopgesprek kan worden geconcludeerd dat partijen de koop van een firm topper zijn overeengekomen, 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. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. 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: 15 maart 2025
Inhoud overeenkomst: aankoop [naam model] topper, zonder klittenband, zonder rits, maat 180/220, prijs: € 1.399,-
De levering vond plaats op 31 mei 2025.
De klacht is op 30 juni 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

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

'De klacht betreft de geleverde [naam model] topper. Tijdens het verkoopproces is een firm uitvoering gevraagd, geadviseerd en bij aankoop bevestigd. In plaats daarvan is een medium uitvoering geleverd. Hierdoor wijkt het geleverde product af van de overeenkomst en is sprake van non-conformiteit.
(…)
De ondernemer heeft voorgesteld om een goedkoper alternatief te leveren, waarbij het prijsverschil niet werd vergoed.'

Op de vraag waarom het aanbod van de ondernemer voor de consument niet acceptabel was heeft de consument het volgende geantwoord:

'Omdat het aangeboden alternatief niet gelijkwaardig was aan het overeengekomen product en er geen compensatie voor het prijsverschil werd geboden.'

De consument eist:

'Primair wens ik ontbinding van de overeenkomst en terugbetaling van het aankoopbedrag. Als alternatief wens ik alsnog kosteloze levering van de overeengekomen firm uitvoering. Herstel is reeds verzocht maar niet gerealiseerd.'

De consument heeft bij het vragenformulier een aantal bijlagen gevoegd. In het document 'Chronologisch gespreks- en contactverslag' heeft de consument een uitvoerige beschrijving gegeven van de gang van zaken zoals die volgens hem gegaan zou zijn. In dat document staat onder meer het volgende:

'2. 15 maart 2025 – Verloop verkoopgesprek en aankoopovereenkomst
Op 15 maart 2025 heb ik de winkel van [de ondernemer] bezocht. Mijn bezoek had als aanleiding om een firm-uitvoering topper aan te schaffen ter vervanging van mijn bestaande firm topper, passend bij mijn lengte, lichaamsgewicht, gebruikssituatie en de reeds aanwezige firm matrassen en slaap-opstelling. Dit mede op basis van een eerdere positieve ervaring met [de ondernemer].

Tijdens het verkoopgesprek heeft verkoopadviseur [naam verkoopadviseur] mij op basis van mijn verzoek en een beoordeling van mijn lichaamsgewicht, lengte en gebruikssituatie direct een firm uitvoering geadviseerd. Tijdens het proef liggen is de aanwezige showroomuitvoering (medium) van de [naam model] topper beoordeeld, waarbij door de verkoopadviseur is aangegeven dat deze on-voldoende ondersteuning bood en dat de firm uitvoering voor mijn situatie, zoals eerder reeds beoordeeld, inderdaad de passende keuze zou zijn.

Op mijn vraag of de topper meerdere jaren (vergelijkbaar met mijn vorige topper) bruikbaar zou zijn, heeft de verkoper aangegeven dat een gebruiksduur van circa 5 jaar realistisch is, met de toevoeging dat bij normaal gebruik 6 tot 7 jaar mogelijk zou kunnen zijn.

In dat kader is vervolgens door de verkoopadviseur bevestigd dat de bestaande matrassen, bed-bodem en bijbehorende slaapopstelling, die eveneens bij [de ondernemer] zijn aangeschaft en in mijn klantdossier bekend waren, geschikt waren voor gebruik met de voorgestelde topper en dat deze combinatie passend was voor mijn situatie. Bij het opmaken van de overeenkomst heb ik nogmaals specifiek gevraagd of daadwerkelijk een firm uitvoering zou worden besteld en geleverd, hetgeen door de verkoopadviseur is bevestigd.

Op basis van de herhaalde bevestigingen tijdens het verkoopgesprek en het gezamenlijke uitgangspunt dat een firm-uitvoering noodzakelijk en passend was voor mijn situatie, ben ik ervan uitgegaan dat deze uitvoering correct in de orderbevestiging zou worden verwerkt. Om die reden heb ik geen aanleiding gezien de orderbevestiging op dit punt nader te controleren. Een aanduiding van de hardheid (firm/medium) bleek bij controle in een later stadium echter niet op de orderbevestiging te zijn vermeld.
(…)
15. Standpunt koper:
Gelet op het geheel van feiten, de gedane mededelingen tijdens de aankoop, de geconstateerde kuilvorming en de bevindingen gedurende de klachtbehandeling, is sprake van een situatie waarin het geleverde product niet voldoet aan hetgeen ik op grond van de overeenkomst redelijkerwijs mocht verwachten.

De klacht is door [de ondernemer] in behandeling genomen en er is een beoordelingsroute aan-gekondigd waarbij de oorzaak van de klachten en de mogelijke aanwezigheid van een productgebrek zou worden onderzocht, met het oog op herstel of vervanging. Deze route is echter niet op een consistente en transparante wijze uitgevoerd en afgerond.

Gedurende de klachtbehandeling is geen eenduidige en onderbouwde vaststelling gegeven over de oorzaak van de kuilvorming en de geschiktheid van de geleverde uitvoering in relatie tot mijn gebruikerssituatie. Evenmin is inzichtelijk gemaakt op welke gronden is afgeweken van de aanvankelijk aangekondigde beoordelingsroute.

In dit verband is gedurende de klachtbehandeling tevens een alternatief product voorgesteld, waarbij de financiële afwikkeling afhankelijk werd gesteld van de uitkomst van het onderzoek naar een mogelijke productfout. Daarbij is door de verkoper aangegeven dat dit alternatief werd voorgelegd mede omdat werd verwacht dat de meting bij de leverancier waarschijnlijk geen aanleiding zou geven tot een andere uitkomst. Hierdoor is voor mij geen sprake geweest van een definitieve of gelijk-waardige afwikkeling van de klacht. Gedurende het traject is door de verkoper geen duidelijkheid gegeven over de geleverde uitvoering. Hoewel ik vanaf het begin expliciet heb verzocht om bevestiging dat een firm- uitvoering was geleverd, is herhaaldelijk aangegeven dat het product geschikt zou zijn voor mijn situatie, zonder deze kwalificatie te concretiseren naar uitvoering (medium of firm). Pas in een later stadium is in de correspondentie gesteld dat sprake zou zijn van levering van een medium-uitvoering, terwijl de uitvoering en geschiktheid daarvan steeds onderwerp van discussie tussen partijen zijn geweest.

Naar aanleiding van het uiteindelijke standpunt van verkoper en leverancier dat geen sprake is van een productgebrek, ben ik van mening dat de klachten niet afdoende worden verklaard door een gebrek in het product zelf, maar veeleer samenhangen met de geschiktheid van de geleverde uitvoering voor mijn gewicht en gebruikssituatie. Daarbij acht ik van belang dat tijdens het verkoopgesprek expliciet een firm-uitvoering is geadviseerd en als uitgangspunt is genomen, en dat uit de latere correspondentie met de leverancier blijkt dat een firm-uitvoering voor mijn situatie geschikt wordt geacht. Tegen die achtergrond is voor mij niet inzichtelijk gemaakt waarom een medium-uitvoering is geleverd en hoe deze uitvoering, ondanks de ontstane klachten en geconstateerde kuilvorming, als passend voor mijn situatie kan worden beschouwd. Om die reden heb ik [de ondernemer] verzocht alsnog conform de overeenkomst te presteren door levering van de overeengekomen firm-uitvoering, dan wel de overeenkomst te ontbinden onder terugbetaling van de koopprijs.

Onder deze omstandigheden is naar mijn oordeel sprake van non-conformiteit in de zin van artikel 7:17 BW. Via mijn rechtsbijstandsverzekeraar is [de ondernemer] daarom verzocht om herstel in de vorm van levering van de overeengekomen firm-uitvoering dan wel ontbinding van de overeenkomst met terugbetaling van de koopprijs, nu eerdere pogingen tot een passende oplossing en afronding van de klachtbehandeling niet tot een resultaat hebben geleid.

Hoewel levering van de overeengekomen firm-uitvoering voor mij in beginsel een passende vorm van herstel zou kunnen zijn, gaat mijn voorkeur inmiddels uit naar ontbinding van de overeenkomst. Gelet op het verloop van de klachtbehandeling, de ontstane vertragingen, de onduidelijkheid over de beoordeling van de klacht en het ontbreken van een consistente motivering van de ingenomen standpunten, is het vertrouwen in een duurzame voortzetting van de contractuele relatie met de verkoper naar mijn oordeel ernstig geschaad. Tegen die achtergrond acht ik ontbinding van de overeenkomst de meest passende en duurzame oplossing.'

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

'Een topper is een product dat samen met de onderliggende matrassen en de onderliggende boxspring het slaapcomfort en ondersteuning verzorgt. Bij aanschaf van alleen een onderdeel van deze slaapcombinatie neemt de consument zelf een risico met betrekking tot het slaapcomfort. Als de onderliggende matrassen niet meer voldoende ondersteuning bieden, zal de consument ervaren dat een topper ook 'meezakt' door het gebrek aan stevigheid van de matrassen. Dat ligt dan niet aan de topper. Toppers kunnen onder andere vanwege hygiëne overwegingen niet worden geruild, dat is een aanvullend risico voor consumenten.'

Op de vraag over welke onderdelen van de overeenkomst de klacht(en) gaat/gaan heeft de ondernemer het volgende ingevuld:

'Ik weet niet wat ik hier moet invullen. We hebben conform overeenkomst geleverd. Zoals altijd wordt een verkooptraject in de winkel afgesloten met de handgeschreven bon waarop wordt vastgelegd wat er uiteindelijk in opdracht van de klant besteld en geleverd gaat worden, bekrachtigd met een handtekening. En dat is hier ook gebeurd.'

Op de vraag hoe het standpunt van de ondernemer luidt ten aanzien van de consument gemelde klachten heeft de ondernemer het volgende ingevuld:

'Dat we zijn klacht serieus nemen en daarom ook een oplossing hebben aangeboden. Verder hebben we de topper zelf en door de fabrikant laten controleren op defecten en die zijn er niet. De onderliggende matrassen vertonen wel (beginnende) kuilvorming (3 centimeter gemeten bij klant). We begrijpen goed dat [de consument] zoekt naar een oplossing maar kunnen ons niet aan de indruk onttrekken dat hij erg vasthoudt aan een oplossingsrichting die in ieder geval niet overeenkomt met onze ervaring. Zo blijft [de consument] wijzen op een [naam model] topper als vervanging van zijn [naam model] topper, maar we hebben juist gesproken over een koudschuim topper van [naam merk], de latex topper is namelijk heel soepel en dat komt totaal niet overeen met zijn eigen stelling dat hij de extra firm topper van [naam merk] had willen hebben (die zoals ook blijkt uit de documenten niet is aangeschaft en niet is besteld en niet is geleverd). We betreuren deze hele situatie, en hebben daarom ook al uitgebreid met zijn advocaat contact gehad de afgelopen maanden. Schijnbaar leverde dat niet het resultaat op dat [de consument] hoopte en nu zijn we in het volgende traject beland. Nogmaals, wat ons betreft niet nodig, we zijn hartstikke bereid om een oplossing te vinden, die hebben we ook aangeboden, die ligt al achter klaar in ons magazijn, daar hebben we al kosten voor gemaakt, en we hebben metingen uitgevoerd bij de klant. Ik hoop op een uitkomst die voor beide partijen tot tevredenheid stemt.'

Op de vraag of en hoe de ondernemer een aanbod gedaan heeft er oplossing van de klacht heeft de ondernemer het volgende geantwoord:

'Ja, Vervanging van de topper door de fabrikant als een defect zou blijken. Als er geen defect zou blijken bieden we tegen kostprijs een topper aan van een ander gerenommeerd merk ([naam merk]). Uiteraard zonder verdere bezorgkosten, et cetera.'

Op de vraag hoe de ondernemer denkt over de manier waarop de consument het geschil opgelost wil zien heeft de ondernemer het volgende geantwoord:

'We willen altijd graag een klacht oplossen. En nu ook, daarvoor hebben we de kosten al gemaakt door de nieuwe topper te bestellen voor [de consument].
Wij zijn ons altijd bewust van de verantwoordelijkheid die we als speciaalzaak hebben om klanten goed te informeren en uiteraard van de gewenste producten te voorzien, en vinden tevens dat consumenten ook zelf een verantwoordelijkheid hebben in het koopproces.'

Op de vraag wat de wens is van de ondernemer voor een oplossing van het geschil heeft de ondernemer tenslotte het volgende ingevuld:

'Onze wens is om het geschil op te lossen, op een gebalanceerde manier.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

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

'De ondernemer gaat naar mijn mening niet inhoudelijk in op de kern van het geschil. Centraal staan de vragen welke uitvoering tijdens het verkoopgesprek is geadviseerd en overeengekomen en hoe de daaropvolgende klachtbehandeling is uitgevoerd. Op deze kernpunten wordt in het reactieformulier nauwelijks inhoudelijk gereageerd. Daarnaast stelt de ondernemer dat de onderliggende matrassen een kuilvorming van 3 centimeter zouden vertonen. Dit herken ik niet. Tijdens de meting op 2 juli 2025 is juist vastgesteld dat de topper circa 3 centimeter kuilvorming vertoonde, terwijl bij de onderliggende matrassen geen relevante afwijkingen zijn vastgesteld. Van deze meting is fotomateriaal beschikbaar dat zich in het bezit van de ondernemer bevindt. Verder is geen overeenstemming bereikt over het door de ondernemer voorgestelde alternatief. Ik heb zowel telefonisch als schriftelijk aangegeven dat vergoeding van het prijsverschil voor mij een essentiële voorwaarde was voor instemming met dat voorstel. De ondernemer heeft zowel telefonisch als per e-mail bevestigd niet bereid te zijn tot vergoeding, zodat geen wilsovereenstemming tot stand is gekomen. Voor het overige handhaaf ik mijn standpunt zoals uiteengezet in de reeds ingediende stukken.'

Nader standpunt van de ondernemer

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

'Uiteraard reageer ik graag op iedere reactie van [de consument], dus ook op deze. Misschien heb ik in de vorige reactie onvoldoende erkend dat het al met al behoorlijk lang heeft geduurd. En dat vind ik ook super vervelend, en waar de vertraging door ons is gekomen, bied ik daarvoor mijn excuses aan. Graag licht ik nog extra toe dat een meting door de fabrikant hoogst ongebruikelijk is, en dat dat voor partijen daardoor ook niet in onze gebruikelijke processen valt, en ook langer duurt. Doet niks af aan het feit dat we dat met alle eer en geweten hebben gedaan, en waar dus verder geen kuilvorming is geconstateerd. Maar dat was reeds gemeld.

Voor wat betreft het wel of niet akkoord hebben gegeven op de vervangende topper, en of daar wel of niet wilsovereenstemming was, ik zit niet zo goed in dit soort juridische terminologie. We hebben gewoon een vervangende topper geregeld omdat we het op wilden en willen lossen en omdat we dachten dat [de consument] dat had aangegeven te willen.

Als bijlage heb ik een foto geüpload met de meting van de kuilvorming van de matrassen. Deze zijn niet nieuw aangeschaft, deze waren reeds in bezit van [de consument]. We meten deze ook altijd op, juist omdat de ondersteuning en het ligcomfort van toppers wordt beïnvloed door de onderliggende matrassen. Daarop is duidelijk de 3 centimeter kuilvorming te zien. En het is niet wonderlijk dat een topper 'doorzakt' op het gebrek aan ondersteuning van de onderliggende matrassen. Het is daarom ook niet verwonderlijk dat als de topper na enige tijd onbeslapen te zijn bij [naam merk] zonder kuilvorming wordt gemeten. Met dat product was dus niks mis, maar ook dat is reeds aangegeven. Nooit, en dus ook niet in het geval van [de consument], maken we gespreksverslagen van (advies-)gesprekken in de winkel. Uiteindelijk volgt een klant dan weer wel, dan weer niet, dan weer gedeeltelijk het 'advies' van de winkel. Consumenten zijn behoorlijk onvoorspelbaar en soms onnavolgbaar in hun overwegingen en aanschafgedrag. En veel consumenten komen simpelweg niet meer terug, of kopen iets heel anders, of kopen helemaal niks. Op het moment dat er een aanschaf wordt gedaan, leggen we simpelweg vast wat er in onze beleving besteld gaat worden, leggen dat de klant voor, en bij ondertekening is dat het uitgangspunt.

Niet zelden wordt de bestelling door een andere collega gedaan, simpelweg omdat we krappe bezetting hebben, en bijna iedereen parttime werkt. Als de handgeschreven bon duidelijk is, er zijn geen fouten gemaakt in bijvoorbeeld afmetingen, en als er een handtekening op staat van de klant, dan wordt iets besteld. Het eerstvolgende moment dat er weer naar wordt gekeken is als de orderbevestiging binnenkomt, en die wordt vergeleken met onze bestelling, en als die klopt, dan is het volgende moment dat wordt gecheckt het moment dat het product wordt geleverd bij ons, voor het naar de klant gaat.

We hebben daarin geen fout ontdekt in het geval van [de consument], en wellicht komt dat ook omdat we nagenoeg nooit de firm [naam model] topper van [naam merk] verkopen, we hebben deze niet eens in de winkel liggen om te proberen immers. En ik snap dat [de consument] het niet fijn vindt dat hij een andere verwachting had, dat vinden wij ook vervelend, maar wij hebben dat niet zo bedoeld en hebben het ook niet voor hem besteld. En als we een fout maken bij klanten, dat komt ook echt voor, dan bestellen we het juiste, en dan is het verkeerd bestelde ons probleem, en dat probleem dragen we dan, daar heeft de klant geen last van. We gaan toch geen gedoe met een klant opzoeken door eigen fouten op klanten af te wentelen?? Daar tegenover staat dat als we het goed hebben gedaan, en geen fouten hebben gemaakt, en de klant toch iets anders wil dan is afgesproken, we dan ook nog coulant zijn en meedenken in een oplossing, die vrijwel nooit de klant tot een compleet nieuwe aanschaf dwingt. We hanteren dan bijna altijd de insteek dat we de klant alleen de kosten laten betalen, niet het commerciële tarief. Zo ook in het geval van [de consument]. De topper is daarom toch besteld, niet in afwachting van de meting van [naam merk], want de bestelde topper kende ook weer een levertijd, en het traject liep al eventjes, en ook het door [de consument] opgestarte juridische traject zou wel even gaan duren, desondanks wilden we wel onze goede wil tonen.

Ik heb er begrip voor dat [de consument] niet zit te wachten op meer kosten dan hij had bedoeld bij de aanschaf. Dat geldt voor ons net zo goed, en toch hebben we meteen het alternatief besteld voor hem, tegen alleen de inkoopkosten en BTW. De bezorgkosten van de vervangende topper nemen we ook voor onze eigen rekening. Voor mijn gevoel is dat een goede en gezamenlijke oplossing. Ik heb namelijk nooit het standpunt gekozen dat ik helemaal niks wil doen, en alleen maar heb gewezen op het bestelde en ondertekende door [de consument] en het daarbij gelaten. Dan zou ik me eenzijdig en niet meewerkend hebben opgesteld, dat is niet zoals ik me heb gedragen en niet zoals we als bedrijf met onze klanten en hun klachten omgaan. Ondanks de onwrikbare stellingname van [de consument], het inschakelen van een advocaat (zonder resultaat) en nu opnieuw een traject. Het is zijn goed recht om al deze routes in te zetten en daarom blijf ik zoeken naar de oplossing, in mijn beleving hadden we er al uit kunnen zijn in een redelijk alternatief dat ons allebei iets extra's had gekost maar waar we in het midden zouden zijn uitgekomen.'

Overwegingen en beoordeling

1. Bij de beoordeling van dit geschil is in de eerste plaats de vraag aan de orde wat er precies is afgesproken tussen de partijen bij de aankoop van de bewuste topper. De consument heeft daartoe uitvoerig naar voren gebracht dat bij het daartoe gevoerde gesprek (onder meer) aan de orde geweest is dat hij reeds eerder bij dezelfde ondernemer een complete set gekocht had met bedbodem, matrassen en topper (alle in de uitvoering firm), dat zijn bezoek tot doel had een firm-topper aan te schaffen ter vervanging van zijn bestaande firm-topper, dat de met naam genoemde verkoopadviseur op basis van onder meer lichaamsgewicht en lengte van de consument (wederom) een firm-topper heeft geadviseerd, dat de consument heeft proefgelegen op de aanwezige medium-topper maar dat door de verkoopadviseur gezegd is dat deze onvoldoende ondersteuning gaf en dat de firm uitvoering, zoals eerder reeds beoordeeld, inderdaad de passende keuze zou zijn. Daarbij is door de desbetreffende verkoopadviseur bevestigd dat de bestaande matrassen en bedbodem, zoals die in het klantendossier bekend waren, geschikt waren voor gebruik met de voorgestelde topper.

2. Dit is allemaal door de ondernemer niet specifiek betwist. De ondernemer heeft in het algemeen gesteld dat er *'conform de overeenkomst (is) geleverd'*, dat de desbetreffende firm-topper *'zoals blijkt uit de documenten niet is aangeschaft en niet is besteld en niet is geleverd'* en dat er geen fout ontdekt is in de orderbevestiging met als verklaring *'en wellicht komt dat ook omdat we nagenoeg nooit de firm [naam model] topper van [naam merk] verkopen'*. De ondernemer gaat daarmee in de eerste plaats voorbij aan de stelling van de consument dat hij al eerder een firm-topper had gekocht bij de ondernemer – als onderdeel van een complete set met matrassen eveneens in de uitvoering 'firm'). Bij gebrek aan betwisting hiervan komt in deze procedure vast te staan dat de consument dit overeenkomstig de waarheid verklaard heeft. De ondernemer is bovendien voorbij gegaan aan de het feit dat op de overeenkomst geen typevermelding is opgenomen; een vermelding medium of firm ontbreekt. Dit maakt de overeenkomst gebrekkig.

3. Het voorgaande is relevant voor de vraag wat de partijen precies hebben afgesproken bij het tot stand komen van de overeenkomst. Nu deze overeenkomst gebrekkig is, in die zin dat er sprake is van een leemte in hetgeen er is opgeschreven, dient deze aanvullend geïnterpreteerd te worden. Gezien de voorgeschiedenis (de eerdere aankoop van een firm-topper) en gelet op de onbetwiste inhoud van het verkoopgesprek (de ondernemer heeft wat dat betreft alleen maar gesteld dat er geen gespreksverslag opgemaakt is), dient vastgesteld te worden dat de partijen ten tijde van de koop voor ogen stond dat er een firm-topper gekocht en verkocht werd en de koopovereenkomst dient daarom aldus gelezen te worden. Dit leidt tot de conclusie dat er een firm-topper overeengekomen is.

4. Er is echter een medium-topper geleverd, hetgeen niet voldoet aan de overeenkomst. Hieruit volgt reeds dat de vordering van de consument toegewezen moet worden – aan een behandeling van hetgeen zich verder allemaal heeft voorgedaan wordt niet toegekomen. Er is sprake van non-conformiteit in de zin van artikel 15 van de CBW-erkend algemene voorwaarden. Op grond van lid 1 van dit artikel heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering. De consument heeft gemotiveerd primair ontbinding gevorderd. De ondernemer heeft niet betoogd dat en waarom indien non-conformiteit vastgesteld zal worden niet de primaire maar de subsidiaire vordering toegewezen dient te worden. De bindend adviseur ziet ook anderszins geen aanleiding om de primaire vordering niet toe te wijzen. De overeenkomst dient daarom ontbonden te worden.

5. 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. Nu de overeenkomst ontbonden is dient het aankoopbedrag door de ondernemer aan de consument terugbetaald te worden. Gezien de gegrondheid van de klacht dient de ondernemer tevens het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld aan de consument te vergoeden. Daarnaast is de ondernemer behandelingskosten verschuldigd aan de Stichting. Uit het dossier blijkt dat de topper eerder al is opgehaald bij de consument zodat deze niet meer teruggeleverd hoeft te worden (de ondernemer heeft hier ook niet om verzocht).

Beslissing

De klacht is gegrond:

- de overeenkomst is ontbonden;
- de ondernemer dient het aankoopbedrag van € 1.399,-- terug te betalen aan de consument;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 187,50;
- 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 31 augustus 2026,

mr dr J.A.I. Wendt,
Bindend adviseur