

Aanprijzing dat het bed rugklachten oplost geldt niet als garantie; klacht ongegrond

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 heeft op 27 maart 2025 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De bevindingen zijn neergelegd in een schriftelijk rapport van 3 april 2025 (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 6 november 2023 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de consument voor een bedrag van € 6.384,33 een bed van de ondernemer gekocht heeft. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het geleverde bed volledig aan de ondernemer voldaan. Het bed is op 6 november 2023 geleverd. De consument geeft aan zijn klacht over het bed op 27 november 2023 aan de ondernemer te hebben voorgelegd. Volgens de ondernemer was dat op 23 juni 2024.

Standpunt consument

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

“Lattenbodern en matras

We hebben dit bed aangeschaft bij deze verkoper in 2023, omdat mijn partner af en toe last had van zijn onderrug. We vonden het belangrijk om goed en lekker te slapen, maar ook om een bed te kopen waarbij aandacht is besteed aan de impact op het milieu. Via internet kwamen we bij de ondernemer terecht. Eigenlijk alles wat op de website vermeld staat, sprak ons aan:

- *Een ergonomisch gecertificeerd bedsysteem, ontwikkelt met fysiotherapeuten*
- *Volledig op jouw lichaam ingesteld voor volledige lichaamsontspanning*
- *10 jaar garantie, 90 dagen proberen*
- *De teksten als ‘wij geloven oprecht dat we voor elke klant het perfecte bed kunnen samenstellen’ en ‘elk lichaam is uniek’*
- *Gebruik van natuurlijke materialen*
- *Goede recensies*

We hebben twee verkoopgesprekken gehad, waarbij ook is aangegeven dat de onderrug klachten op te lossen waren met dit bed.

Het bed is geleverd op maandag 6 november 2023. De verkoper heeft aangegeven dat het met een dergelijk bed altijd wennen is en dat het lichaam in eerste instantie altijd zal reageren. Hiervoor heeft het lichaam drie weken nodig volgens verkoper. We ‘mochten’ dan ook de eerste drie weken niet bellen. Direct na het verstrijken van deze termijn heeft mijn partner gebeld over klachten in het gebied van zijn bovenrug/middenrif. Verkoper is toen een week of twee daarna langs gekomen en heeft instellingen aan het bed gewijzigd. Daarna ging weer een periode van drie weken in. Eind december/begin januari heeft mijn partner weer gebeld met verkoper. Hij had nog steeds last van de onhoudbare pijn in de bovenrug/middenrif, waar hij overdag nog last van had. Ook ging zijn onderrug opspelen op een gegeven moment. Mijn partner heeft toen een afspraak bij zijn fysiotherapeut ingepland, om te kijken of deze iets anders/geks tegen kwam. Dit was niet het geval en het hielp niets. In februari is verkoper weer langs geweest om instellingen aan het bed te wijzigen. In maart is er weer contact geweest. Toen zijn er telefonisch een aantal keer instructies doorgegeven om zelf instellingen te wijzigen aan het bed. Alles zonder resultaat. Ik heb geprobeerd om zelf instellingen te wijzigen aan het bed. Alles zonder resultaat. Ik heb geprobeerd om bij [internet provider] de belhistorie te achterhalen ‘ter bewijs’, maar zij kunnen maximaal zes maanden terug in de tijd zo geven zij aan.

In het traject heeft mijn partner driemaal een gehele week elders geslapen, op de meest basis bedden/matrasen. Hierbij waren de klachten tijdelijk verdwenen. Dit is ook gedeeld met de verkoper.

Tijdens een telefoongesprek op 19 juli 2024 is aangegeven dat verkoper het niet meer weet en niets meer kan doen.

Conclusie is dat we dan maar een nieuw bed elders moeten kopen om mijn partner van zijn pijn af te helpen. Dit terwijl we een voor ons grote investering in het bed van de verkoper hebben gedaan. We waren zwaar teleurgesteld. We hebben ook de 90 dagen proberen-optie aangekaart tijdens dit telefoongesprek. Want we zijn na drie weken eigendom al begonnen met aankarten van de ongemakken en in de gehele periode daarna ook. In die tijd zijn we nooit meer geweest op de 90 dagen proberen-optie. Verkoper geeft nu aan dat hij dit tijdens showroom-bezoek vertelt en op zijn site heeft staan. Dit vindt hij voldoende. Uiteindelijk heeft verkoper voorgesteld het matras om te wisselen. Dit heeft ook niet geholpen.

Het laatste gesprek was 27 november 2024 waarin verkoper aangaf niets meer te doen. Daarom wenden wij ons nu tot u."

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft hij in het inleidend (vragen)formulier als volgt geantwoord:

"Ontbinding van de koop, het is een enorm duur bed wat de beloftes niet waarmaakt."

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

"Op onze leveringen geldt de CBW voorwaarden. Daarbovenop bieden wij onze klant de service dat men binnen 90 dagen na levering het matras mag retourneren of een kernwissel toe mag passen. Klant heeft daarop geen beroep gedaan. Onze servicestandaard uit zich in het volgende, zoals toegepast in deze cases:

- 1. Wij zijn een aantal keer langs geweest voor een fijn-afstelling*
- 2. Wij hebben kosteloos de bodem aangepast met een extra hoogteverstelling*
- 3. Wij hebben (ondanks dat de 90 dagen al ruimschoots voorbij waren) toch de klant een kernwissel voorgesteld en toegepast.*

De ondernemer heeft verder nog het volgende opgemerkt:

"Wij hebben, ons inziens, er alles aan gedaan om de klant te helpen. Koop ongedaan maken is echter niet mogelijk."

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)

Om de geleverde producten te vergelijken met wat in de showroom staat heeft de deskundige ook de showroom bezocht van de ondernemer.

De deskundige trof het matras bij de consument in goede staat aan. Het matras bestaat uit 2 kernen, beide in de maat 90x200 met 1 tijk van 180x200. Het matras bestaat uit [soort rubber] en heeft een dikte van 25 centimeter. De tijk bestaat uit [materiaalsoorten] en is afritsbaar. Het matras ligt op lattenbodems welke harder en zachter ingesteld kunnen worden. De lattenbodem heeft 28 latten; dat is ruim voldoende om een volwassene te dragen.

De deskundige heeft de matraskern onderzocht omdat daar klachten over zijn. De deskundige heeft met een gewicht van 5 kilo op 5 verschillende plekken in de lengte van het matras de hardheid gemeten zowel met als zonder tijk. De uitkomst daarvan vergeleken met de meting in de showroom van de ondernemer. Er was geen verschil waarneembaar tussen de matraskern van de consument en de matraskern in de showroom. Er was wel een verschil bij het meten met,-of zonder tijk zowel bij de consument als in de showroom van de ondernemer. Met tijk zakt het gewicht van 5 kilo 1 centimeter minder in het matras. Daardoor is er iets meer weerstand bij het ligcomfort door de tijk.

Het matras en lattenbodems zijn van goede kwaliteit, toch geeft de consument aan dat hij lichamelijke klachten heeft van de bedcombinatie. De ondernemer heeft geen alternatieven, zij leveren lattenbodems en matrassen zoals bij de consument is geleverd.

4. Ernst van de klacht(en)

Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?

(...) anders, namelijk: Bodems en matrassen zijn in goede staat.

Eventuele toelichting: De consument geeft aan lichamelijke klachten te hebben van de bedcombinatie [soort matras] met lattenbodem.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? (...) nee

(...)

Zo nee, waarom niet? Vaktechnisch zijn de bodems en matraskernen in goede staat.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Een advies kan zijn een andere bedcombinatie zoals een boxspring met [soort matras] te nemen of een topper toe te voegen aan de bestaande bedcombinatie. Dit heeft echter als nadeel dat het ventilatie problemen kan geven. Dit kan zich uiten door schimmelpuntjes op het matras.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd? € 5.000,00 Boxsprings met [soort matras], 1.200,00 euro voor een losse topper.
(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Consument geeft aan dat hij lichamelijke klachten heeft van het geleverde bed. De partner van de consument geeft aan geen lichamelijke klachten te hebben van het geleverde bed. Consument zou graag de koop ongedaan willen maken en het bed retourneren naar de ondernemer. Ondernemer ziet dat niet zitten en zegt alles er aan gedaan te hebben om de klacht op te lossen.

(...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. Partijen zijn een overeenkomst aangegaan, op grond waarvan de ondernemer tegen betaling van een koopprijs van € 6.384,33 een bed aan de consument heeft geleverd. Tussen partijen is in geschil of de ondernemer al dan niet een non-conform bed heeft geleverd. Uit het inleidend (vragen)formulier maakt de bindend adviseur op dat de consument aanspraak maakt op ontbinding van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst.

Juridisch kader

2. 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 gevegd 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).

3. 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.

Het deskundigenrapport als uitgangspunt bij de (verdere) beoordeling

4. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 27 maart 2025 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 3 april 2025. De motivering en conclusies van het deskundigenrapport 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 (verdere) beoordeling.

Is sprake van non-conformiteit?

5. Zoals hiervoor al is overwogen, is voor een geslaagd beroep op ontbinding onder meer vereist dat het afgeleverde (in dit geval het bed) niet aan de overeenkomst beantwoordt. De consument stelt dat het bed (meer) pijnklachten veroorzaakt/geeft. De deskundige heeft het bed onderzocht en is tot de conclusie gekomen dat de lattenbodems en de matraskernen van goede kwaliteit en dus in goede staat zijn. Dit wordt door de consument als zodanig ook niet weersproken. Uit de door de consument overgelegde stukken en/of uit het deskundigenrapport volgt evenmin dat het bed (de lattenbodem en/of het matras) niet de eigenschappen bezit, die daarvan mogen worden verwacht en die voor een normaal gebruik daarvan in beginsel nodig zijn. De stukken bieden bovendien geen, althans onvoldoende, aanknopingspunten om te oordelen dat het bed onvoldoende overeenstemt met het vooraf aan de consument getoonde en - zo begrijpt de bindend adviseur - door hem geteste model.

6. De consument heeft weliswaar aangevoerd dat hij twee verkoopgesprekken heeft gehad en dat daarbij door de ondernemer is aangegeven c.q. de belofte is gedaan dat zijn klachten op te lossen waren met dit bed, maar deze enkele stelling is door de ondernemer weersproken en door de consument niet verder onderbouwd. Van de juistheid van die stelling kan daarom niet worden uitgegaan. In reactie op de inhoud van het deskundigenrapport heeft de consument nog aangevoerd dat op de website, in de in de beschikbaar gestelde brochure en tijdens het verkoopgesprek door de ondernemer kenbaar is gemaakt dat het bed voor iedereen op maat maakbaar is. Daarnaast voert hij aan dat door de ondernemer is verwezen naar de samenwerking met fysiotherapeuten en 10 jaar kosteloze instelservice. Hierdoor zijn volgens de consument onjuiste verwachtingen gewekt op basis waarvan hij tot aanschaf van het bed is overgegaan.

7. De bindend adviseur overweegt als volgt. Uitgaande van de juistheid van de stelling van de consument dat de ondernemer haar bedden op die wijze heeft aangetoond, mocht de consument op grond daarvan niet zonder meer aannemen dat het bed de al bij hem bestaande rugklachten - voor zover deze en een eventuele verergering daarvan al hun oorzaak vinden in de staat c.q. de kwaliteit van het bed, wat niet is komen vast te staan - zouden wegnemen. Het gaat om aanprijzingen van algemene aard. Aanprijzingen van algemene aard bij een overeenkomst als hier aan de orde, kunnen niet zonder meer gelden als garanties of anderszins vertrouwen opwekkende mededelingen over het bed. De bindend adviseur volgt de consument dan ook niet in zijn stelling(en). Voor het overige is niet gesteld of gebleken dat de ondernemer bijzondere eigenschappen heeft gegarandeerd.

8. Op grond van het voorgaande is de bindend adviseur van oordeel dat de door de consument gestelde feiten en omstandigheden niet de ontbinding van de (koop)overeenkomst rechtvaardigen. Het mag zo zijn dat het bed de consument niet bevalt en hij mogelijk achteraf spijt heeft van de aankoop, maar dat maakt niet dat in juridische zin voldoende gronden bestaan om de (koop)overeenkomst te ontbinden.

Conclusie

9. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

10. 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;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 26 juni 2025,