

Geen sprake van non-conformiteit ondanks meerdere klachten over het bed

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 12 juni 2025 een onderzoek verricht. De bevindingen zijn neergelegd in een schriftelijk rapport van 18 juni 2025 (hierna: het deskundigenrapport). Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling via videoconferentie niet noodzakelijk, omdat hij voldoende geïnformeerd was en partijen hun standpunten voldoende naar voren hebben kunnen brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 20 april 2023 betreft - samengevat - onder meer de koop van een matras voor een (totaal)bedrag van € 4.571,00 (inclusief btw). De levering vond plaats op 20 april 2023. De klacht is ontstaan en door de consument aan de ondernemer voorgelegd op 20 mei 2023.

Standpunt consument

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

“Na de aankoop van het bed heeft cliënt herhaaldelijk gebreken geconstateerd aan het matras. In de eerste instantie was dit ernstige kuilvorming. Nadat het matras door u was vervangen ervaaarde cliënt veel pijn tijdens het slapen. Vervolgens heeft u het matras opnieuw omgeruild.

Momenteel heeft cliënt een ander matras in bezit van [naam merk]. Dit matras is geen passend matras voor cliënt, en bovendien niet het matras wat cliënt in de eerste instantie bij ondernemer heeft gekocht.”

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

“Cliënt wenst ontbinding van de koopovereenkomst.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“Aan de laatst geleverde producten zijn geen mankementen gevonden. Er is dan ook geen gegronde reden om de koop te ontbinden.”

Deskundigenrapportage

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

“(…)

1. Onderzocht(e) product(en) en/of dienst(en)

Product(en): Bed(den)

Afmetingen (indien relevant): 160x220

(…)

Merk/type/leverancier(s): [naam type]

(…)

Eventuele nadere omschrijving (materialen, leuningen, soort kussens, soort kussenvulling, etc.): Het betreft het pocketveer matras [naam type] met comfortschuim. De tijd van het matras is niet afritsbaar. De tijd is doorgestikt in een carré vorm en voorzien van wol, zijde en katoen. Het matras ligt op lattenbodems.

(…)

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

Om het geleverde matras te vergelijken met het matras in de showroom heb ik ook de showroom van de ondernemer bezocht. Ik heb de consument uitgenodigd om aanwezig te zijn bij mijn bezoek aan de ondernemer. De consument heeft aangegeven hier niet bij aanwezig te willen zijn.

De consument heeft na twee leveringen van [naam merk] matrassen gekozen voor het matras [naam type] van [naam merk]. De deskundige trof het matras bij de consument aan in goede staat. Ik heb geen kuilvorming in het matras geconstateerd.

Het matras is 160x220 centimeter en gemaakt van inside pocketveren, of terwijl een pocketveer in een pocketveer. De buitenste pocketveer is iets hoger en zachter dan de binnenste pocketveer. Volgens de opgave van [naam merk] heeft het matras 7 zones. De zones zijn, van links naar rechts, als volgt: hoofdzone (hard), schouderzone (extra soepel), tussenzone (hard), heupzone (soepel), tussenzone (hard), schouderzone (extra soepel) en hoofdzone (hard).

De pocketveren zijn afgedekt met een koudschuimlaag. De tijd is niet afritsbaar maar gestikt in een carré vorm. In de tijd is wol, zijde en katoen verwerkt. Het matras heeft een extra soepele schouderzone. Het matras kan omgekeerd worden.

Met een gewicht van 5 kilo en een doorsnede van 10 centimeter heb ik de hardheid gemeten van het matras bij de consument en van het matras in de showroom van de ondernemer. Het matras is omkeerbaar en heeft aan beide kanten een schouderzone, deze zijn extra soepel. Het gewicht van 5 kilo zakt bij de schouderzones 1,5 centimeter meer in dan bij de hoofdzones. De schouderzones beginnen vanaf ongeveer 70 centimeter vanaf de kopse kanten van het matras. De heupzone zit in het midden van het matras. Het gewicht van 5 kilo zakt bij heupzone 0,5 centimeter minder in dan bij schouderzone. De tussenzones hebben dezelfde hardheid als de kopse kanten en hebben als functie om de holte in de rug te ondersteunen. Er is geen verschil in hardheid tussen het matras [naam type] die bij de consument ligt, ten opzichte van het matras in de showroom.

Het matras van de consument is 160x220 centimeter en het matras in de showroom is 90x200 centimeter. Ook de schouderzones zitten bij beide matrassen op dezelfde plaats, alleen de heupzones bij het matras van de consument zijn 20 centimeter langer.

4. Ernst van de klacht(en)

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

(...) ☒ anders, namelijk: Het matras verkeert in goede staat.

Eventuele toelichting: zie onder 3.

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? (...) ☒ nee

(...)

Zo nee, waarom niet? Het matras is in goede staat.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: De consument geeft aan lichamelijke klachten te ervaren van het matras. De consument slaapt op zijn zij, zijn vriendin op haar rug. De consument is 12 centimeter langer dan zijn vriendin. Het matras is geschikt voor zijslapers en minder voor rug-, en buikslapers vanwege de extra soepele schouderzone. De vriendin van de consument geeft aan last te hebben van de zones die voor haar niet op de goede plek zitten wegens de lengte van het matras. (...)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. Tussen partijen is in geschil of de ondernemer al dan niet een non-conform matras 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 geleverd 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 12 juni 2025 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 18 juni 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) en hebben op de inhoud daarvan niet gereageerd. 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. Hiervoor is al overwogen dat voor een geslaagd beroep op ontbinding onder meer vereist is dat het afgeleverde (in dit geval onder meer de matrassen) niet aan de overeenkomst beantwoordt. De consument stelt dat er geen sprake is van een "passend" matras en dat het niet het matras is wat hij in eerste instantie heeft gekocht bij/van de ondernemer. Dit laatste is weliswaar juist, maar uit de door partijen overgelegde correspondentie blijkt dat de consument daar zelf voor heeft gekozen. Uit die correspondentie volgt namelijk dat de consument in eerste instantie een terechte klacht had over het matras van het merk [naam merk] vanwege ontstane kuilvorming. De ondernemer heeft zich daarop bereid verklaard tot herstel over te gaan. De consument heeft echter aan de ondernemer te kennen gegeven dat hij geen matras van [naam merk] meer wilde vanwege zijn negatieve ervaringen. De consument heeft vervolgens in overleg met de ondernemer - en na het testen van matrassen in de winkel van de ondernemer - gekozen voor een ander matras, te weten een matras van het merk [naam merk]. Niet in geschil is dat de consument akkoord is gegaan met het omruilen van het matras en dat de ondernemer het verschil in aanschafprijs, een bedrag van € 1.286,00, aan de consument heeft terugbetaald. Ook daar is de consument akkoord mee gegaan. Gelet op deze gang van zaken kan de consument zich niet op het standpunt stellen dat het matras niet aan de (koop)overeenkomst beantwoordt, omdat hij niet in het bezit is van het matras wat hij in eerste instantie bij de ondernemer heeft gekocht.

6. De vraag die vervolgens ter beantwoording voorligt, is of het [naam merk] matras niet aan de (koop)overeenkomst beantwoordt. De consument stelt in algemene bewoordingen dat dat matras niet "passend" is en pijnklachten veroorzaakt/geeft. De deskundige heeft het matras onderzocht en is tot de conclusie gekomen dat het matras in goede staat verkeert. Enig gebrek is door hem niet vastgesteld. Ook uit de door de consument zelf overgelegde stukken volgt niet dat 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 evenmin, althans onvoldoende, aanknopingspunten om te oordelen dat het matras niet/onvoldoende overeenstemt met het vooraf aan de consument getoonde en door hem geteste model. Niet is gesteld of gebleken dat de ondernemer bijzondere eigenschappen heeft gegarandeerd. De consument heeft tot slot nog opgemerkt dat het matras - gelet op zijn slaaphouding - niet geschikt zou zijn en dat hij daarover onjuist is geïnformeerd, maar die enkele stelling is door de ondernemer gemotiveerd weersproken en door de consument niet nader onderbouwd. Dat de ondernemer de consument onjuist zou hebben geïnformeerd, kan op basis van het voorliggende dossier dan ook niet worden aangenomen.

7. De conclusie is dat de door de consument gestelde omstandigheden niet kunnen leiden tot ontbinding van de (koop)overeenkomst. Het mag zo zijn dat het matras de consument niet bevalt of dat hij achteraf wellicht spijt heeft van de aankoop, maar dit maakt niet dat in juridische zin voldoende gronden bestaan om de (koop)overeenkomst te ontbinden.

Conclusie

8. 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.

9. 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 20 oktober 2025,