

Overeenkomst ten aanzien van een bed wordt geheel in plaats van gedeeltelijk ontbonden, omdat de elementen samen en in combinatie met elkaar zijn uitgezocht

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 stichting heeft kennisgenomen van de stukken die partijen hebben ingebracht. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 24 oktober 2025 rapport is opgemaakt (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 voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten toe te lichten.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van een bed met spiraalbodem, matrassen en hoofdkussens.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht in het Vragenformulier als volgt geformuleerd:

“De klachten betreffen zowel het bedframe [naam type] als de matras [naam type], die samen als één geïntegreerd slaapsysteem zijn verkocht. Enkele weken na ingebruikname verschijnt er telkens een scheur op de middennaad van de matras, dicht bij de ritssluiting die de matrassen aan elkaar bevestigt. Deze scheur breidt zich over de lengte uit, waardoor een steeds grotere kloof in het midden van het bed ontstaat. Hierdoor functioneert het tweepersoonsbed niet naar behoren. Ondanks meerdere vervangingen blijft het probleem zich herhalen.”

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Gezien de herhaalde gebreken en het structureel falen van het product, achten wij het niet meer dan redelijk dat de koopovereenkomst volledig wordt ontbonden. Wij verzoeken daarom terugbetaling van het volledige aankoopbedrag voor bed en matras, en vragen de ondernemer om het product kosteloos op te halen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

“Klacht op het matras is terecht.

[...]

Bed en spiraal mankeert niets aan.”

Deskundigenrapport

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

“De deskundige trof het bedframe [naam type] met vlakke spiralen bij de consument in goede staat aan. Het matras [naam type] bestaat uit twee matrassen van 80x200 cm, deze zijn aan elkaar geritst doormiddel van een ritssluiting. Het voordeel van twee matrassen die aan elkaar geritst zijn dat ieder zijn eigen hardheid kan kiezen, maar toch sprake is van één matras.

De ritssluiting is vastgemaakt (verlijmd) op de ventilerende laag aan de bovenkant van de matrassen. De matrassen zijn niet keerbaar. De onderkant van de matrassen bestaat uit een vilt. Over de matrassen zit een tijk van polyster in de maat 160x200 cm. De tijk is afneembaar en zit vast geritst aan beide matrassen. De matrassen vertonen geen kuilvorming.

Het probleem zit in de ritssluiting om beide matrassen aan elkaar te ritsen/koppelen. Mijn inziens is de ritssluiting niet goed aan de matrassen bevestigd. Het probleem zit niet in de ritssluiting om de tijk aan de matrassen te ritsen.

De ritssluiting om de matrassen aan elkaar te koppelen is vastgemaakt (verlijmd) aan de ventilerende laag.

Als de consument in het midden van het bed gaat liggen ontstaat er te veel spanning op de ritssluiting met als gevolg dat de ritssluiting loskomt van de ventilerende laag. Als de consument in het midden op de kapotte ritssluiting van het bed gaat liggen dan heeft de consument het gevoel in een kuil te liggen.

[...]

De ritssluiting is niet opnieuw te bevestigen aan de matrassen. De ventilerende laag waarop de ritssluiting is bevestigd is te poreus om een goede verlijming/bevestiging te hebben.”

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 22 oktober 2025 ter plaatse geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. Dit rapport is op zorgvuldige wijze tot stand gekomen en de conclusies ervan zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier ook geen andersluidende rapporten (contra-expertises) meer tegenover gezet. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. De ondernemer erkent dat de klacht van de consument over de matrassen terecht is. Dit vindt ook steun in het deskundigenrapport. De bindend adviseur neemt dit dan ook als vaststaand aan.
3. Nu de ondernemer matrassen heeft geleverd die niet aan de overeenkomst beantwoorden en de consument hem reeds voldoende gelegenheid heeft geboden om correct na te komen, doch zonder het gewenste resultaat, is in beginsel voldaan aan de voorwaarden om tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan.
4. De ondernemer voert echter aan dat het bed en de spiraalbodem niets mankeren. Voor zover hij daarmee beoogt te betogen dat het niet gerechtvaardigd is de overeenkomst volledig te ontbinden, volgt de bindend adviseur hem daarin niet. Hierbij is van belang dat de koopovereenkomst weliswaar meerdere elementen omvat, maar dat deze elementen samen en in combinatie met elkaar zijn uitgezocht. Dit maakt dat de gehele ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is.
5. De klacht is gegrond.
6. De overeenkomst moet als ontbonden worden beschouwd. De ondernemer dient de volledige door de consument betaalde som terug te betalen en het geleverde op te halen.
7. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer ook de door de consument aan de stichting betaalde geschilkosten van € 260,- aan de consument te vergoeden.
8. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden aan de consument:
 - ✓ de volledige som die de consument op grond van de overeenkomst aan de ondernemer heeft betaald;
 - ✓ een bedrag van € 260,- wegens vergoeding van de geschilkosten.
- De ondernemer neemt binnen 4 weken na heden contact op met de consument om een afspraak te maken voor het ophalen van de geleverde spullen. Beide partijen werken mee aan het tot stand komen van afspraken hierover en de uitvoering daarvan.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 8 december 2025,