

Meerdere klachten aan boxspring ongegrond verklaard

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. Op 24 september 2025 heeft de deskundige (hierna: de deskundige), een onderzoek verricht, waarvan op 29 september 2025 een rapport is opgemaakt (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 en partijen hun standpunten over en weer voldoende naar voren hebben kunnen brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst van 11 maart 2024 betreft - samengevat - de koop van een boxspring tegen een door de consument te betalen koopprijs van € 1.499,00. De consument heeft de overeengekomen prijs voor de geleverde boxspring volledig aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats op 2 mei 2024. De klacht is op 3 april 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

“Na een aantal maanden waren de:

- Matrassen doorgelegen.*
- Onderboxen doorgehangen.*
- Topper vervormd.”*

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Ik wil gewoon een goed bed zoals beloofd door de verkoper. Dit mag van mij door reparatie/vervanging van het huidige bed of een nieuw bed die voldoet aan de belofte zoals die gesteld is bij de verkoop.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier onder meer als volgt gereageerd:

“De geleverde boxspring voldeed niet aan de wensen en eisen van de klant. We hebben getracht de klant tegemoet te komen door twee goede matrassen tegen een coulanceprijs voor ongeveer een derde van de normale prijs aan te bieden, daar ging de klant niet mee akkoord. Daarop hebben we de klant de in onze ogen ultieme oplossing geboden, namelijk ontbinden van de overeenkomst, het bed weer op te halen en het totale aankoopbedrag aan de klant terug te betalen. De boxspring is afgeschreven maar dat is verder ons probleem. Wij kunnen deze klant niet helpen. Dat aanbod staat nog steeds, daar gaat de klant echter ook niet mee akkoord. Daarop hebben wij de klant naar u verwezen.”

Deskundigenrapportage

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

“(…)

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

Inspectie boxspring – beoordeling door de deskundige.

De betreffende boxspring bestaat uit verende bakken met spiraalveren, voorzien van pocketveermatrassen en een topmatras. De consument heeft bij de ondernemer aangegeven onvoldoende ondersteuning te ervaren tijdens het liggen, wat volgens hem heeft geleid tot rugklachten.

De deskundige heeft ter plaatse een uitgebreide inspectie uitgevoerd. De boxspring staat keurig opgesteld in de slaapkamer en verkeert visueel in goede staat.

De consument stelt dat zowel de boxspring, matrassen als de topper zijn doorgezakt. Deze doorzakking is echter op het eerste oog niet waarneembaar.

Op verzoek gaat de consument op bed liggen. Tijdens het liggen is waargenomen dat het geheel – topper, matrassen en boxen – aanzienlijk mee- cq doorveert. Echter, biedt het wel uiteindelijk de ondersteuning die van een dergelijke boxspring mag worden verwacht. Het lijkt of het geheel doorzakt, maar de vering en doorbuiging vallen binnen de functionele werking van dit type slaapsysteem. De boxspring doet derhalve waarvoor het gemaakt is. Het ogenschijnlijke ‘bovenmatige doorzakken’ is te verklaren als normale producteigenschap onder een dergelijke belasting.

Het is van belang hierbij op te merken dat sprake is van een bovengemiddelde belasting. De consument heeft verklaard ten tijde van aankoop ongeveer X kg te wegen; inmiddels is dit gewicht toegenomen met circa X kg. Hoewel boxsprings doorgaans geschikt zijn voor belastingen van circa X tot X kg per persoon, wordt deze grens in dit geval overschreden.

Technisch gezien is de boxspring in prima staat. Er zijn geen gebreken geconstateerd. Zowel de boxspring als de matrassen en topper voldoen aan de normale kwaliteitseisen, ze vertonen normale gebruikssporen. Van doorzakken is geen sprake. Ook zijn er geen geluiden of kraakgeluiden vastgesteld.

Conclusie:

De boxspring, inclusief matrassen en topper, verkeert in goede technische staat. Voor zover sprake is van doorzakken, betreft dit normale gebruiksskenmerken, mede gerelateerd aan een intensieve belasting als gevolg van het gewicht van de gebruiker. Er zijn geen aanwijzingen voor fabricage- of materiaalfouten.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Ondernemer geeft aan de boxspring terug te willen nemen en het betaalde bedrag aan consument te willen crediteren. Dit heeft de ondernemer ook eerder aangeboden.

(...)”

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. Tussen partijen is in geschil of de ondernemer al dan niet een non-conforme boxspring heeft geleverd aan de consument. Uit het inleidend vragenformulier maakt de bindend adviseur op dat de consument aanspraak maakt op herstel dan wel vervanging van de boxspring.

Juridisch kader

2. De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of sprake is van non-conformiteit als bedoeld in artikel 7:17 van het Burgerlijk Wetboek (BW). 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.

Non-conformiteit?

3. De bindend adviseur stelt vast dat de deskundige op 24 september 2025 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 29 september 2025. Het oordeel van de deskundige, die juist vanwege zijn specifieke deskundigheid op het terrein van het onderzoek is benoemd als deskundige, heeft in beginsel als uitgangspunt te gelden in het kader van het/de door de consument gestelde gebrek(en). Dit is slechts anders indien de bindend adviseur goede redenen heeft om te twijfelen aan het oordeel van de deskundige. In dit geval ziet de bindend adviseur geen reden om niet uit te gaan van de bevindingen en conclusies van de deskundige. De motivering en conclusies van het deskundigenrapport zijn namelijk begrijpelijk en inzichtelijk. Verder is van belang dat partijen hier geen andersluidend rapport tegenover hebben gezet (artikel 12 lid 2 Reglement geschillenregeling wonen). Het deskundigenrapport wordt dan ook tot uitgangspunt genomen bij de verdere beoordeling.

4. De consument stelt zich op het standpunt dat de boxspring non-conform is, omdat i) de matrassen zijn doorgeleggen, ii) de onderboxen doorhangen en iii) de topper is vervormd.

Deze stellingen vinden geen, althans onvoldoende, steun in het deskundigenrapport. De deskundige heeft - samengevat - geoordeeld dat de boxspring technisch gezien in prima staat verkeert, er geen gebreken zijn geconstateerd, de boxspring (inclusief de matrassen en de topper) voldoet aan de normale kwaliteitseisen, normale gebruikssporen vertoont, van doorzakken geen sprake is en er evenmin (kraak)geluiden zijn vastgesteld. Voor fabricage- en/of materiaalfouten bestaan geen aanwijzingen, aldus de deskundige.

5. In reactie op het deskundigenrapport heeft de consument zijn verbazing uitgesproken over het oordeel van de deskundige, omdat de fabrikant in een eerder stadium (via de ondernemer) te kennen heeft gegeven nieuwe kernen voor de matrassen te willen leveren. De consument gaat er daarmee echter aan voorbij dat de ondernemer aan hem kenbaar heeft gemaakt dat de fabrikant dat uit coulance wilde doen, waarbij geen oordeel is uitgesproken over de (non-)conformiteit van de boxspring. Zoals hiervoor al is overwogen, heeft de consument geen andersluidend deskundigenrapport in het geding gebracht waarmee afbreuk wordt gedaan aan (de juistheid van) het oordeel van de deskundige.

6. Nu uit het deskundigenrapport niet volgt dat de boxspring niet aan de (koop)overeenkomst beantwoordt, zal de eis van de consument worden afgewezen. De bindend adviseur merkt nog op dat de ondernemer de consument herhaaldelijk heeft aangeboden om de boxspring terug te nemen en het aankoopbedrag aan de consument terug te betalen, maar dat heeft de consument steeds geweigerd en dat aanbod is inmiddels ingetrokken. De bindend adviseur acht het - mede gelet op het voorgaande - bovendien niet (meer) redelijk om de ondernemer aan dat eerder gedane aanbod te houden.

Conclusie

7. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument ongegrond is.

8. 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 5 februari 2026,