

Deskundige oordeelt dat bed geen gebreken vertoont en consument onderbouwt onvoldoende dat hij verkeerd is geïnformeerd, klacht wordt 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. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er heeft onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 4 maart 2026 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 matrassen en topper.

Standpunt consument

De consument heeft in het Vragenformulier aangevoerd dat het bed te zacht is en dat hij erin wegzakt. Hij slaapt hierdoor slecht en krijgt last van zijn rug. De consument stelt dat hij is afgegaan op het advies van de verkoper. Hij wil van de koop af.

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft verweer gevoerd. De klacht is in zijn ogen ongegrond.

Deskundigenrapport

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

“Daar waar het gaat om de vaktechnische beoordeling kan ik kort zijn. Aan zowel de gestoffeerde matrassen als de splittopper zijn geen zichtbare gebreken te constateren. Met andere woorden, vaktechnisch is er geen klacht. De consument heeft de boxspring en de topper ontvangen zoals deze besteld zijn.”

Overwegingen en beoordeling

1. De deskundige is op 4 maart 2026 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. Zij zijn in de gelegenheid gesteld om op het deskundigenrapport te reageren, maar hebben van die gelegenheid geen gebruikgemaakt. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.
2. Voor zover de consument beoogt te betogen dat het geleverde in algemene zin gebreken vertoont, overweegt de bindend adviseur dat dit op basis van het deskundigenrapport niet kan worden geconcludeerd.
3. Voor zover de consument beoogt te betogen dat hij onjuist is geïnformeerd, in die zin dat hij op grond van de mededelingen die de verkoper heeft gedaan andere verwachtingen mocht hebben, gaat de bindend adviseur daar evenmin in mee. Hierbij is van belang dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd welke mededelingen de verkoper heeft gedaan, en ook onvoldoende heeft toegelicht welke verwachtingen hij op grond daarvan mocht hebben. Dat de consument ontevreden is over het comfort van het geleverde bed (met inbegrip van de matrassen en de topper), betekent nog niet dat de verkoper onjuiste mededelingen heeft gedaan, of mededelingen heeft gedaan op grond waarvan de consument andere verwachtingen over de aangekochte producten mocht hebben.
4. De klacht is ongegrond. De eis van de consument wordt afgewezen.
5. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument wordt afgewezen;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 31 maart 2026,