

Matrassen blijken non-conform te zijn en poging tot herstel, het leveren van nieuwe matrassen, heeft niet tot verbetering geleid waardoor overeenkomst wordt ontbonden

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De Stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. 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

Datum overeenkomst: 11 november 2024.

Inhoud overeenkomst: koop [naam model] 180 x 210 centimeter, totaalprijs € 3.250,-- (hierna: het bed).

De levering vond plaats op 4 februari 2025.

De klacht is op 9 februari 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Het standpunt van de consument zoals weergegeven op het vragenformulier luidt als volgt:

'Wij hebben op 9 november 2024 een bed gekocht bij [de ondernemer]. Het bed is op 4 februari 2025 bezorgd en non-conform. We hebben dat vrijwel direct gemeld, hebben daarover veelvuldig contact gehad maar dat heeft niet tot een oplossing geleid.

Inleiding

Wij zijn op zaterdag 9 november naar de winkel in [plaatsnaam] gegaan om ons te oriënteren en professioneel te laten adviseren over een nieuw bed. We hebben bewust gekozen voor een fysieke winkel in het dorp waar we wonen (in plaats van bijvoorbeeld het internet of een van de grote ketens op meubelboulevards). We hebben aangegeven dat een bed niet te zacht maar ook zeker niet te hard moest zijn. We hebben op diverse bedden gelegen in de winkel. De verkoper adviseerde ons uiteindelijk de [naam model]. We hebben aangegeven dat de matras in de winkel (in vergelijking met de andere bedden) aan de wat stevigere kant aanvoelde en dat het beslist niet harder moest worden dan dat. De verkoper adviseerde ons om voor beide matrassen medium te kiezen. Hij gaf aan dat we ons geen zorgen moesten maken dat het te hard zou uitvallen, dat [de ondernemer] bekend staat om zijn goede service en garandeerde ons: "we vinden altijd een oplossing". Hij gaf aan dat als we dezelfde dag zouden beslissen hij een scherpe prijs zou maken. We hebben uiteindelijk die dag, op zijn advies, een [naam merk] bed gekocht met een latex topper.

Levering bed

Op dinsdag 4 februari is het bed bezorgd. Het viel ons meteen op dat de matrassen heel hard waren. Veel harder dan de matrassen op het showroommodel in de winkel. Dat was precies wat we niet wilden en wat we ook uitdrukkelijk met de verkoper hadden besproken. Op dat moment dachten we dat de matrassen met enkele dagen wellicht wat zachter zouden worden. Dat was (en is) echter niet het geval. Nog dezelfde week is contact opgenomen met de serviceafdeling. De serviceafdeling gaf aan dat gewinning aan een bed normaal is en dat we het minimaal vier weken de tijd moesten geven.

Geen verbetering

In de week van 10 februari hebben we nogmaals telefonisch contact opgenomen. Nog steeds was het advies om het een aantal weken aan te kijken. We hebben in de week van 24 februari opnieuw contact gezocht. Opnieuw werd ons gevraagd om het nog aan te kijken. Inmiddels was voor ons echter duidelijk dat we simpelweg een veel harder bed hebben gekregen dan besproken en ook veel harder dan het bed dat we in de showroom hebben getest. De matrassen onder de topper voelen qua hardheid aan als stobalen en kwalificeren niet als "medium".

In de periode hierna volgden nog een aantal telefonische contacten (steeds op ons initiatief, vanuit [de ondernemer] werd op geen enkele wijze proactief actie ondernomen). Men gaf aan dat de oorzaak van de hardheid kan komen door ofwel de topper ofwel de matrassen. Men verwees ons weer terug naar de verkoper.

Die gaf vervolgens aan dat hij een andere topper kon bestellen tegen een 'mooie prijs'.

Dat doet wat ons betreft echter geen recht aan de situatie en we twijfelen ook of een andere topper het verschil maakt. We hebben toen aangegeven dat wij in elk geval geen extra kosten willen maken zonder de garantie dat een andere topper de oplossing is.

De verkoper (naar wij begrepen inmiddels werkzaam in de vestiging in [plaatsnaam]) verwees ons toen terug naar de winkel in [plaatsnaam] om daar langs te gaan voor een oplossing. We zijn vervolgens langs geweest op 5 april 2024. Toen bleken er geen [naam merk] bedden meer te staan in de winkel in [plaatsnaam]. We begrepen toen dat de bedden van [naam merk] een stuk harder liggen dan andere merken en daarom uit de collectie zijn gehaald. Wederom helaas de bevestiging dat wij niet juist zijn voorgelicht. Vervolgens zijn we gevraagd om naar de winkel in [plaatsnaam] te komen. De conclusie was dat de bedden van [naam merk] inderdaad veel harder liggen, maar dat ook de gekozen stof er voor zorgt dat de matrassen nog harder aanvoelen (dat is ons ook niet verteld). In de periode daarna hebben we nog veelvuldig contact gezocht om een oplossing te vinden, waarbij we ons zeer coöperatief hebben opgesteld. We zijn echter steeds van het kastje naar de muur gestuurd. Uiteindelijk is op 15 mei 2025 een servicemedewerker van [de ondernemer] bij ons langs geweest om zelf de matrassen te testen. Die had binnen een paar minuten genoeg gezien: "dit zijn harde matrassen". Hij gaf aan dat hij nieuwe kernen gaat bestellen die wel medium zijn. Die nieuwe matrassen bleken echter net zo hard te zijn en hij heeft die toen meteen weer meegenomen. Daarmee staat wel de non-conformiteit vast. [De ondernemer] heeft vervolgens aangeboden het bed retour te nemen als wij in [plaatsnaam] een nieuw bed zouden uitzoeken. De bedden die wij kregen aangeboden als alternatief zaten echter in een geheel andere prijsrange (ongeveer het dubbele). We hebben daarna nog wel gesproken over een specifieke topper die het probleem (deels) zou kunnen verhelpen. We hebben daar nog een voorstel voor gedaan, maar uiteindelijk bleek [de ondernemer] niet bereid om tot een oplossing te komen. Op 1 juli 2025 hebben we nog een laatste voorstel gedaan en tevens een formele ingebrekestelling gestuurd voor zover dat nog vereist was. Dat voorstel is afgewezen, waardoor [de ondernemer] in verzuim is. Bovenstaande is een beknopte samenvatting. Een en ander kan worden onderbouwd met e-mailcorrespondentie.

(...)

Aanvankelijk werd geen oplossing geboden

Vervolgens werd ons geadviseerd om een andere topper aan te schaffen. Het probleem zit echter niet in de topper, maar in de matrassen eronder. Wij hebben ons constructief opgesteld, maar er waren twee problemen met het voorstel. In de eerste plaats zouden de kosten voor een nieuwe topper voor onze rekening komen (minus een beperkte korting). Dat is niet eerlijk, want het probleem is niet bij ons ontstaan. In de tweede plaats zouden wij niet weten of dit echt de oplossing zou zijn en dat kon [de ondernemer] ook niet garanderen. Wij hebben gevraagd of wij bijvoorbeeld een topper uit de winkel een nachtje mochten proberen. Dat mocht niet. Aangezien de kosten voor deze "oplossing" voor onze rekening zouden zijn en we niet eens de garantie zouden hebben dat dit het probleem zou oplossen, hebben we dit niet geaccepteerd.

Later, na lang aandringen, is er een servicemonteur van [de ondernemer] langs geweest om de matrassen zelf te beoordelen. Die wist na een paar seconden genoeg en concludeerde dat dit harde matrassen zijn en dus niet de overeengekomen medium matrassen. De aangeboden oplossing was toen dat hij nieuwe matrassen ("kernen") zou bestellen. Toen hij deze kwam leveren kwamen we samen tot de conclusie dat die net zo hard waren. Hij heeft ze toen weer mee teruggenomen. Daarna heeft [de ondernemer] aangeboden het bed terug te nemen en met ons te zoeken naar een nieuw bed. De alternatieven die [de ondernemer] bood waren echter bedden in een hele andere prijsrange (ongeveer het dubbele). Dat was om die reden ook geen passende oplossing voor ons. We hebben zelf tot slot nog een allerlaatste voorstel gedaan om een specifieke topper (die ons op dat moment door een verkoper van de winkel in [plaatsnaam] werd aanbevolen) te accepteren als oplossing, in de hoop (maar zonder enige garantie) dat dit de oplossing zou zijn. Dat voorstel heeft [de ondernemer] afgewezen.'

De consument eist:

'Inmiddels zien wij geen andere optie meer dan dat [de ondernemer] ons bed retour neemt en het aankoopbedrag retourneert.'

Standpunt ondernemer

Het standpunt van de ondernemer zoals weergegeven op het reactieformulier houdt het volgende in.

In antwoord op de vraag hoe het standpunt van de ondernemer luidt ten aanzien van de door de consument gemelde klachten heeft de ondernemer het volgende geschreven:

'Wij hebben een oplossing aangeboden aan de klant, zie bijlage. Ook zijn we een aantal keer al bij klant geweest om te beoordelen en eerder al eens nieuwe matrassen geleverd.'

In antwoord op de vraag of en welk aanbod de ondernemer gedaan heeft ter oplossing van de klacht heeft de ondernemer geantwoord met 'ja' en het volgende bericht aan de consument geciteerd:

'Spijtig te horen dat de oplossing nog niet gevonden is. Ik heb zojuist overleg gehad met [medewerker ondernemer] en wij zijn samen tot de conclusie gekomen dat het de beste oplossing is om het bed retour te nemen en dat jullie een ander bed uit komen kiezen.'

Wij willen jullie dan wel adviseren om voor het merk [naam merk] te gaan, omdat dit merk het beste bij jullie wensen aansluit. Ik wil jullie daar graag in adviseren. Ik stel voor om een afspraak hiervoor te maken. Ik ben er de hele week behalve dinsdag. Ook spreek ik liever niet op zaterdag af, omdat ik graag even de tijd voor jullie wil nemen. Als jullie mij even willen bellen, dan plannen we samen een afspraak in om tot de juiste oplossing te komen.'

Bij de vraag hoe de ondernemer denkt over de manier waarop de consument het geschil opgelost wil zien heeft de ondernemer het volgende ingevuld:

'Bed kunnen wij helaas niet retour nemen.'

Bij de vraag, tenslotte, wat de wens van de ondernemer is voor een oplossing van het geschil heeft hij het volgende ingevuld:

'Zoals bovenstaand is aangeboden.'

Reactie consument op standpunt ondernemer

De consument heeft in reactie op het standpunt van de ondernemer het volgende naar voren gebracht:

'Wij hebben het reactieformulier van de ondernemer bekeken. Om te beginnen constateren wij dat wordt erkend dat sprake is van non-conformiteit. Dat was ook al eerder door een medewerker bevestigd die onze matrassen thuis heeft beoordeeld en ook door [medewerker ondernemer] (die verantwoordelijk is voor de winkel in [plaatsnaam]). Dat betekent dat in deze procedure de non-conformiteit vast staat.'

Het reactieformulier vermeldt: "Ook zijn we een aantal keer al bij klant geweest om te beoordelen en eerder al eens nieuwe matrassen geleverd." De wijze waarop dit is opgeschreven geeft een vertekend beeld. Voor de goede orde merk ik op dat er uiteindelijk (na lang aandringen) eenmaal iemand is langs geweest om de matrassen te beoordelen. Deze medewerker constateerde, zoals hierboven beschreven, dat de matrassen te hard waren. Deze persoon is daarna nog eenmaal kort langs geweest met nieuwe matrassen, maar constateerde toen zelf dat die net zo hard waren en heeft ze daarom meteen weer mee terug genomen. Hiervoor en erna is er niemand bij ons langs geweest. In de reactie wordt verwezen naar een aangeboden oplossing. Zoals wij in onze uiteenzetting van de klacht al hebben toegelicht, bleek dit helaas geen passende oplossing (ondanks dat wij door [medewerker ondernemer] op zichzelf netjes te woord zijn gestaan). De oplossing hield in dat [de ondernemer] het bed alleen wilde terugnemen als wij daarvoor in de plaats een ander bed bij hen zouden kopen dat twee keer zo duur is (merk [naam merk]). Andere oplossingen (waaronder suggesties die door ons werden aangedragen) mocht [medewerker ondernemer] van het hoofdkantoor niet aanbieden. Uiteindelijk is ook het in de reactie vermelde aanbod ingetrokken. [De ondernemer] wilde onder geen beding meer het bed terugnemen, zoals ook nu in de reactie wordt bevestigd. Ook voor het overige is geen voorstel gedaan voor enige vorm van compensatie.'

Wij zijn nog steeds bereid om over een oplossing te praten, maar hebben vanuit ons het afgelopen jaar met veel geduld en met oog voor de belangen van beide zijden geprobeerd dit minnelijk op te lossen en om een procedure als deze te voorkomen. Dat is helaas niet gelukt.'

Nadere standpuntbepaling van de ondernemer

De ondernemer heeft niet meer gereageerd op de hiervoor aangehaalde reactie van de consument waarna het dossier is doorgestroomd naar de geschilbehandelaar.

De geschilbehandelaar heeft getracht contact te leggen met partijen om te bezien of een minnelijke oplossing van het geschil mogelijk is. De ondernemer heeft niet gereageerd op de pogingen van de geschilbehandelaar om contact op te nemen. Hierna is het geschil doorgestuurd naar de bindend adviseur ter beoordeling.

Overwegingen en beoordeling

1. Het gaat in deze zaak kort gezegd om de vraag of het door de ondernemer geleverde bed voldoet aan hetgeen de consument mocht verwachten. Volgens de consument voldoet het bed niet (te hard) en de ondernemer heeft dit (impliciet) erkend met zijn standpunt zoals weergegeven op het reactieformulier bij de vraag wat zijn standpunt is ten aanzien van de klacht. Dat er sprake is van non-conformiteit komt daarmee in deze procedure vast te staan. Het is vervolgens de vraag welke gevolgen dit moet hebben. Op grond van artikel 15 van de CBW-erkend algemene voorwaarden heeft de consument bij non-conformiteit recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.

2. Een poging tot herstel, in de vorm van het leveren van nieuwe matrassen, heeft niet tot verbetering geleid. De ondernemer heeft daarna voorgesteld het bed retour te nemen en een ander bed uit te kiezen. Uit het relaas van de consument volgt evenwel (onweersproken) dat dit niet kosteloos zou zijn, maar dat de consument feitelijk alleen maar de keus voorgelegd kreeg om tegen bijbetaling een (veel) duurder bed uit te kiezen. Als de consument dit een goed aanbod had gevonden had hij dit kunnen accepteren maar de consument heeft zich terecht op het standpunt gesteld dat hij hier niet in mee hoefde te gaan. Hij heeft immers recht op ontbinding als een poging tot herstel niet tot verbetering geleid heeft. Het recht op ontbinding in een geval als dit volgt wat dat betreft uit artikel 7:22 lid 5 sub b van het Burgerlijk Wetboek, waar bepaald is dat de koper bevoegd is de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden als de zaak niet aan de overeenkomst beantwoordt, ondanks de poging daartoe van de verkoper.

3. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht gegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De klacht is gegrond:

- de overeenkomst is ontbonden;
- de ondernemer dient het aankoopbedrag van € 3.250,- terug te betalen aan de consument (ook indien de ondernemer het gekochte niet terug wil hebben);
- indien de ondernemer teruggave van het gekochte wenst, dient hij dit binnen twee weken na datum bindend advies, met gelijktijdige melding aan de Stichting, aan de consument te kennen te geven (bij gebreke waarvan het gekochte ter vrije beschikking van de consument staat). De ondernemer zal het gekochte in dat geval (op kosten van de ondernemer) binnen zes weken na bindend advies moeten (laten) afhalen bij de consument;
- de ondernemer vergoedt bovendien aan de consument het door de consument aan de Stichting betaalde klachtengeld van € 187,50;
- de ondernemer is daarnaast behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem;
- betaling van de verschuldigde bedragen vindt plaats binnen vier weken na datum bindend advies.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 30 april 2026,

mr. dr. J.A.I. Wendt,
Bindend adviseur