

Deskundige kan verzakking van matrassen niet vaststellen, klacht 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 een onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 11 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 naar voren te brengen.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

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

### **Standpunt consument**

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

*“In mijn optiek voldoen deze twee matrassen (verzakking) niet meer aan de garantie / kwaliteitseisen van de fabrikant ([naam fabrikant]). Nogmaals als leek zijnde denk ik dat het aan de veren van de matrassen kan liggen.”*

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

*“Geheel volgens de 10 jaar garantie van [naam fabrikant] (zie art. 1.3 algemene voorwaarden van fabrikant) en (zie artikel 15 lid 1 en 6 algemene voorwaarden van fabrikant), schade te laten herstellen, zo niet vergelijkbare [naam fabrikant] matrassen te laten bezorgen en de proceskosten van deze te vergoeden.”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft verweer gevoerd.

### **Deskundigenrapport**

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

*“De matrassen zijn inmiddels 5 jaar in gebruik. Ik heb de matrassen zelf uitgeprobeerd door erop te gaan zitten en liggen. De matrassen voelen goed en comfortabel aan, van doorzakken en/of het niet geheel in vorm terugkomen van het traagschuim is geen sprake. Consument gaf aan dat de verwachting (van het bezoek van de deskundige) was dat de matrassen technisch zouden worden getest. Echter, om de matrassen technisch te testen is zeer gespecialiseerde apparatuur nodig, welke enkel in bezit zijn van gespecialiseerde laboratoria. Bij de inspectie kon enkel geconstateerd worden dat de matrassen voldoende ondersteuning geven en beslist niet doorzakken. Of, en in hoeverre het traagschuim soepeler/verzwakt is in de afgelopen jaren van gebruik is niet vast te stellen.*

[...]

*Bij de inspectie ter plaatse is geen van de hierboven genoemde mogelijke oorzaken van verzwakking kunnen vaststellen.*

*Consument geeft vervolgens ook aan dat zij het vermoeden heeft dat de problemen worden veroorzaakt door de veren in de matrassen. Bij inspectie kon vastgesteld worden dat de veren in de matrassen (in dit geval pocketveren) niet voelbaar zijn vanwege het feit dat deze pocketveren zijn afgedekt door een 5 centimeter dikke laag traagschuim.*

*Conclusie: Geen verzwakking of doorzakken van matrassen kunnen vaststellen.”*

### **Overwegingen en beoordeling**

1. De deskundige is op 10 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. De bindend adviseur gaat daarom in beginsel uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling.

2. De consument heeft in reactie op het deskundigenrapport naar voren gebracht dat de matrassen niet voldoen, maar zij heeft die stelling verder niet onderbouwd.
3. Gelet hierop en in aanmerking genomen de conclusies in het deskundigenrapport, is de bindend adviseur van oordeel dat de klacht ongegrond is.
4. 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 12 mei 2026,

mr. J.J. Janssen,  
bindend adviseur