BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Meerdere klachten aan matrassen, spiraalbodems en hoofdkussen ongegrond verklaard, maar ondernemer wordt wel gehouden aan aanbod om matrassen te vervangen

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. Er heeft op basis van hetgeen door partijen is aangevoerd en ingebracht een deskundigenonderzoek plaatsgevonden door een onafhankelijke deskundige.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
De overeenkomst betreft, kort gezegd, de koop en levering van twee matrassen, twee elektrische spiraalbodems en een ergonomisch hoofdkussen

Standpunt consument
Samengevat heeft de consument het navolgende aangevoerd.

Zij heeft om medische redenen twee matrassen aangeschaft, twee elektrische bedbodems en een ergonomisch hoofdkussen. De consument stelt voorafgaande aan de koop telefonisch vragen te hebben gesteld over de geschiktheid in verband met haar nek- en rugklachten. De daarop verkregen antwoorden hebben haar twijfels weggenomen waarna zij is overgegaan tot genoemde aankoop.
De consument voert aan dat haar producten zijn geleverd die niet voldoet aan hetgeen zij daarvan mocht verwachten. Er is weliswaar niets mis mee, maar zij zijn niet geschikt voor haar klachten.
Het aanbod van de ondernemer is niet acceptabel omdat zij een ander soort matras nodig heeft en de ondernemer deze soort niet verkoopt. Zij wil een matras die geschikt is voor haar klachten. Dat mag volgens haar ook wel voor het bedrag dat zij betaalt heeft.

De consument verzoekt dan ook de koopovereenkomst te ontbinden.

Standpunt ondernemer
Samengevat heeft de ondernemer het navolgende aangevoerd.

De consument is eerst naar een andere ondernemer geweest en heeft vervolgens bij de ondernemer de betreffende producten gekocht vanwege een lagere prijs. Een telefoongesprek voorafgaande aan de koop waarbij zij vragen heeft gesteld en waarbij zij zou hebben aangegeven rug- en nekklachten te hebben, heeft nooit plaatsgevonden. De ondernemer geeft ook nooit telefonisch advies. Een consument moet naar de winkel komen waar op basis van metingen een advies wordt gegeven. Bij aankoop is zij akkoord gegaan met de 100 dagen proefslaapgarantie, die voorziet in omruiling naar een ander matras binnen het assortiment. Ontbinding van de koop maakt hier geen onderdeel van uit. De ondernemer heeft de consument meerdere malen uitgenodigd om langs te komen in de showroom en een passend alternatief te kiezen. Daarnaast wenst de consument een merk dat de ondernemer niet voert en niet kan leveren. Dit is dan ook geen tekortkoming van de kant van de ondernemer. De geleverde matrassen en het hoofdkussen zijn technisch en functioneel in orde en voldoen aan de eigenschappen die de consument daarvan op grond van de overeenkomst mocht verwachten. Als een product niet het door de consument gehoopte effect heeft in verband met bestaande rug- en nekklachten, maakt dit het product juridisch niet ondeugdelijk.

Het hoofdkussen is telefonisch besteld en daarmee aan te merken als koop op afstand. Daarbij is het herroepingsrecht uitgesloten voor hygiëneproducten waarvan de verzegeling is verbroken of die na levering zijn gebruikt. Nu het hoofdkussen na levering door de consument is beslapen en daarmee gebruikt, kan er dan ook geen sprake zijn van een herroepingsrecht. Een omruilmogelijkheid voor gebruikte hoofdkussens is bij de ondernemer een aanvullende service en geen afdwingbaar recht.
In de praktijk hanteert de ondernemer hiervoor een korte termijn, zodat gebruikte kussens hygiënisch en commercieel nog verantwoord verwerkt kunnen worden. De consument heeft zich pas na ongeveer 30 dagen gemeld met het verzoek tot omruilen. Na deze termijn is omruilen niet meer mogelijk.

De ondernemer verzoekt de klacht ongegrond te verklaren. De consument kan nog steeds de matrassen omruilen tegen betaling van de eventuele meerprijs zoals ook voor aanvang van dit geschil aan de consument is aangegeven.

Deskundigenrapportage

De door de stichting ingeschakelde deskundige heeft, samengevat en voor zover relevant, gerapporteerd dat de matrassen en bedbodems in goede staat zijn aangetroffen.

Overwegingen en beoordeling

Uit hetgeen partijen over en weer hebben aangevoerd, aan stukken hebben ingebracht en uit hetgeen de deskundige heeft gerapporteerd, stelt de bindend adviseur vast dat de consument op 4 juli 2025 twee matrassen en twee elektrische spiraalbedbodems heeft besteld. Het ergonomisch hoofdkussen heeft zij besteld op 16 juli 2025. De goederen zijn geleverd op of omstreeks 5 september 2025 en door de consument gebruikt. Op 23 oktober 2025 heeft de consument aangegeven dat het matras en het hoofdkussen haar bestaande nek-en rugklachten niet wegnemen, hetgeen zij wel gehoopt had.

Een koopovereenkomst komt tot stand op het moment dat beide partijen overeenstemming hebben over prijs, betaling, soort product en termijn van levering. Voor de beoordeling van de zaak is van belang is dat in deze zaak de koopovereenkomst in ieder geval voor 20 juli 2025 tot stand is gekomen, van enige annulering de bindend adviseur niet is gebleken en de geleverde goederen door de consument zonder enig voorbehoud zijn ontvangen en gebruikt.

Naast de betwisting door de ondernemer is – anders dan door de consument is betoogd - uit de stukken niet gebleken dat de consument voorafgaande aan de koopovereenkomst telefonisch dan wel op een andere wijze richting de ondernemer heeft aangegeven medische klachten in de zin van nek- en rugklachten te hebben, noch van enig door de consument aan de ondernemer daarover (gevraagd) advies.

Pas na de totstandkoming van de overeenkomst heeft zij voor het eerst bij mail van 20 juli 2025 aangegeven nek- en rugklachten te hebben waarbij zij de ondernemer voorts vraagt naar de mogelijkheid van levering van een ander soort matras, hetgeen overigens een verouderd model bleek te zijn, vermeld op een site van een derde ondernemer en welke site sinds jaren niet meer was bijgewerkt.

Tussen partijen is niet in geschil dat de door de ondernemer geleverde goederen in algemene zin voldoen, in die zin dat er geen technische gebreken zijn. Ook uit het rapport van de deskundige komt dit wat betreft de matrassen en de spiraalbedden naar voren.

Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen is de bindend adviseur dan ook van oordeel dat de ondernemer aan zijn leveringsverplichting heeft voldaan en geleverd heeft hetgeen de consument in redelijkheid daarvan mocht verwachten. De omstandigheid dat de consument voor het eerst per mail van 23 oktober 2025 aan de ondernemer aangeeft de goederen te willen omruilen dan wel retourneren nu de goederen niet voldoen aan hetgeen zij, geen ‘wonderen’ verwachtende wel ’gehoopt’ had kan daar niet aan afdoen.

De huidige situatie is uiteraard vervelend voor de consument, maar van haar mag zeker in deze situatie worden verwacht dat zij voor het kopen van deze producten informatie inwint bij haar therapeuten over het voor haar geschikte matras, dit ook meedeelt aan een ondernemer, bij die ondernemer ook metingen laat verrichten en zelf ook onderzoekt of deze ondernemer een voor haar geschikt matras kan leveren. In deze zaak is niet gebleken is dat zij dit heeft gedaan. De gevolgen daarvan zijn dan ook voor rekening en risico van de consument en kunnen niet worden afgewenteld op de ondernemer.

Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen kan dan ook geen sprake zijn van de door de consument verzochte ontbinding van de overeenkomst.

De ondernemer was voorafgaande aan dit geschil wat betreft de matrassen bereid en is nog steeds bereid deze om te willen ruilen. In het geval van meerkosten dient de consument deze meerprijs bij te betalen, aldus de ondernemer.

Dit aanbod komt de bindend adviseur ook redelijk voor nu deze ook aansluit bij de door de ondernemer geboden 100 dagen omruilgarantie zoals weergegeven op de website van de ondernemer.

Daarbij laat de bindend adviseur niet onvermeld dat strikt genomen deze garantie niet van toepassing is wat betreft deze matrassen en de twee spiraalbeddenbodems. Immers, de 100 dagen omruil geldt niet voor aankopen zonder advies van de slaapspecialisten van de ondernemer. De consument geeft voorts weliswaar aan dat de ondernemer geen matras kan leveren die geschikt is voor haar klachten, maar dat is slechts een veronderstelling van haar en in deze ook overigens niet gebleken.

De bindend adviseur houdt de ondernemer aan zijn aanbod. Mocht het vervangen van de matrassen een vervanging van de spiraalbeddenbodems noodzaken, dan is het redelijk dat de ondernemer deze dan ook omruilt onder dezelfde condities wat betreft betaling van een meerprijs. Als de consument in deze kiest voor een goedkopere oplossing komt dit naar het oordeel van de bindend adviseur in deze in redelijkheid geheel voor rekening en risico van de consument. In de voorwaarden van de ondernemer staat overigens ook aangegeven dat bij omruiling geen geld wordt teruggegeven als de waarde van het nieuwe product lager is, hetgeen ook kenbaar moet zijn geweest voor de consument nu deze voorwaarden helder en duidelijk staan vermeld op de zijn website.

Hoewel de consument slechts ontbinding vraagt in het vragenformulier wil de bindend adviseur ten behoeve van partijen wel stilstaan bij de uit de correspondentie naar voren gekomen discussie over het omruilen van het hoofdkussen.

Anders dan door de ondernemer valt een hoofdkussen niet onder de wettelijke hygiëne-uitzondering van het herroepingsrecht, hetgeen betekent dat een consument een hoofdkussen (maar overigens ook een matras) met of zonder beschermfolie gewoon mag retourneren binnen de bedenktijd. Een consument heeft bij een koop op afstand (bijvoorbeeld een online of telefonische bestelling) altijd recht op de wettelijke bedenktijd van 14 dagen en sommige fabrikanten hanteren zelfs een langere termijn. Echter, een consument mag een hoofdkussen alleen testen zoals je dit ook zou doen in een fysieke winkel bij het passen van kleding. Als het hoofdkussen beschadigd is of extreem vies geworden is, mag de verkoper daar een vergoeding vanwege waardevermindering voor in rekening brengen en/of eventuele reinigingskosten.

Daarbij is in deze nog van belang dat van een toezegging (u mag altijd ruilen) door de ondernemer, zoals door de consument aangegeven en door de ondernemer weersproken, niet is gebleken, het herroepingsrecht reeds lang was verstreken op 23 oktober 2025 en de consument op die datum al geruime tijd na levering met dit hoofdkussen had geslapen. Voorts moet nog maar blijken of de klachten niet verbeteren na het eerdergenoemde omruilen zoals ook door de ondernemer is aangeboden.

De bindend adviseur kan zich voorstellen dat partijen na het omruilen van de matrassen bezien hoe te handelen met het hoofdkussen waarbij naast hetgeen hiervoor is overwogen de redelijkheid in deze eveneens richtsnoer kan zijn. Zoals gezegd ziet de bindend adviseur daarin thans geen rol nu de consument slechts om ontbinding van de overeenkomst heeft verzocht en daarover bij deze thans is beslist.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dan ook dat de klacht ongegrond is.

Hetgeen partijen voorts nog naar voren hebben gebracht behoeft geen bespreking nu dit niet tot een ander oordeel kan leiden.

De bindend adviseur komt dan ook tot de navolgende beslissing.

Beslissing

- Verklaart de klacht ongegrond en wijst af het door de consument verlangde.
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.
- Bepaalt voorts dat ondernemer is gehouden het hiervoor weergegeven aanbod, gedaan voor indiening van het geschil, gestand te doen met inachtneming van hetgeen de bindend adviseur hierover heeft overwogen.
- Bepaalt daarbij dat partijen binnen drie weken na heden in overleg treden voor het maken van nadere afspraken over het uitvoeren van het aanbod van de ondernemer en zoals hiervoor door de bindend adviseur aangegeven, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk.

- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd volgens het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 1 juli 2026,

mr. N. Schaar