BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Consument annuleert levering van een matras binnen de omruilgarantie en stelt hiermee de overeenkomst te ontbinden, maar dit impliceert volgens de bindend adviseur geen ontbinding van de overeenkomst waardoor klacht ongegrond wordt verklaard

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. Omdat de bindend adviseur zich aan de hand van de stukken die zich in het dossier bevinden en de aanvullende vragen, waarop partijen hebben kunnen antwoorden en vervolgens over en weer op hebben kunnen reageren, acht de bindend adviseur zich voldoende ingelicht om een beslissing te kunnen nemen in het geschil.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft
Datum overeenkomst: 1 februari 2025.
Inhoud overeenkomst: Koop en levering van een matras voor een koopprijs van € 1.919,-
De klacht is op 20 oktober 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument
Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Op 1 februari 2025 heeft de consument een matras van het type [naam merk en type] gekocht bij de ondernemer. Consument ervoer echter veel pijnklachten van dit matras, dus is het matras omgeruild voor een ander type matras. Ook dat matras veroorzaakte pijnklachten. Ook na een paar andere matrassen proberen, bleef de consument pijnklachten ervaren. Daarom is er tijdens het gesprek in de winkel van de ondernemer op 27 augustus 2025 een alternatief matras besteld: [naam merk en type]. Het aankoopbedrag van dit matras, € 1720,-, zou verrekend worden met het betaalde bedrag voor het initieel bestelde matras op het moment van levering. Tot op heden is het [naam merk]-matras echter niet geleverd. Cliënten hebben momenteel hierdoor zowel geen matras als geen terugbetaling van het initiële aankoopbedrag. Wanneer het [naam model]-matras geleverd kan worden, is onbekend.

De consument eist:

Buitengerechtelijke ontbinding van de overeenkomst en terugbetaling van het betaalde bedrag van € 1919,-.

Standpunt ondernemer
Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Op 1 februari 2025 heeft de consument en diens partner een [naam merk] matras aangeschaft voor een bedrag van € 2.349,-. Het bestelde matras is conform overeenkomst geleverd. Na enkele weken gaf de consument aan pijnklachten te ervaren. Er is geen technisch gebrek vastgesteld. Met het uitvoeren van deze kernruil hebben wij volledig voldaan aan onze contractuele verplichtingen. De oorspronkelijke koopovereenkomst was hiermee juridisch afgerond. Ondanks het feit dat de overeenkomst reeds correct was nagekomen, hebben wij ons maximaal ingespannen om consument verder tegemoet te komen. Uit coulance hebben wij toegezegd een [naam merk] matras te leveren zodra productie weer mogelijk was (mogelijk tot een jaar; er waren productieproblemen bij de producent); Consument heeft op eigen initiatief de gebruikte matrassen teruggebracht. Het oorspronkelijk aangekochte en geruilde matras is eigendom van consument en wordt door ons zorgvuldig opgeslagen. Deze kan te allen tijde door consument worden opgehaald. Bij aankoop van de [naam merk] matras heeft de consument recht op een eenmalige kernruil. Consument heeft van dit recht gebruikgemaakt. De ruil is correct uitgevoerd.

Overwegingen en beoordeling
Dit geschil spitst zich toe op de vraag of de consument onbeperkt het recht heeft een gekocht en geleverd matras om te ruilen voor een ander matras in het geval het eerste, of elk daaropvolgend matras, niet voldoet aan de wensen van de consument. De bindend adviseur overweegt daarover het volgende.

Als uitgangspunt neemt de bindend adviseur dat tussen partijen een koopovereenkomst tot stand is gekomen die betrekking heeft op één specifiek model matras. Uit de factuur van de ondernemer blijkt dat het in dit geval ging om een matras van het type [naam merk en type].
Onbetwist staat vast dat de ondernemer een matras van precies dat type aan de consument heeft geleverd. Daarmee heeft de ondernemer in beginsel voldaan aan zijn verplichtingen op grond van de koopovereenkomst. Daarbij geldt ook dat niet in het geding is dat dat matras volledig aan de specificaties voldeed en er dus geen sprake is van enig gebrek aan dat matras.

Op de koop en levering van bepaalde [naam merk] matrassen is een bijzondere bepaling van toepassing onder de naam ´Slaapgarantie´. Deze bijzondere bepaling luidt:

Daarnaast geeft [naam merk] een bijzondere slaapgarantie op de [naam model 1], [naam model 2], [naam model 3] en [naam model 4] matrassen. Als een [naam merk] matras niet bevalt heeft u een omruilgarantie van 30 dagen. U weet dus zeker dat u te allen tijde uitstekend zult slapen op een [naam merk] matras. Vraag bij de [naam merk] dealer naar de voorwaarden. Wij verzekeren u van jarenlang optimaal slaapcomfort. Omruilgarantie op de kern van het matras, binnen vier weken zijn hier geen extra kosten aan verbonden.

Uit het door de ondernemer ingebrachte formulier ‘Slaapgarantie’ blijkt dat dit een garantie is, die door de fabrikant van het matras, [naam merk] wordt gegeven, via hun netwerk van detaillisten, waaronder de ondernemer. In geval een consument gebruik wil maken van deze omruilgarantie dient deze dit uiteraard te doen bij en via de detaillist bij wie de consument het [naam merk] matras heeft gekocht. Deze zal vervolgens de omruil afwikkelen in samenspraak met [naam merk].

Uit het formulier blijkt ook dat de Omruilgarantie betrekking heeft op matrassen van de types *[naam model 1], [naam model 2], [naam model 3] en [naam model 4]*. Dat is een ruime selectie van matrassen en aangenomen mag worden dat zich binnen deze selectie een matras bevindt, die voldoet aan de wensen van een specifieke consument.

Uit het dossier blijkt dat aanvankelijk het bestelde en geleverde [naam merk] matras is omgewisseld voor een ander [naam merk] matras. Ook blijkt dat uiteindelijk geen van de door de consument uitgeprobeerde [naam merk] matrassen bleek te bevallen in de zin dat geen van de [naam merk] matrassen haar geen pijnklachten gaf.

Tenslotte heeft de consument een bestelling geplaatst voor een [naam merk] matras, maar deze bestelling is inmiddels door de consument geannuleerd in verband met de onzekere levertijd van het [naam merk] matras.

In het licht van het voorliggende geschil eist de consument ontbinding van de oorspronkelijke overeenkomst tussen haar en de ondernemer en terugbetaling van de koopprijs. Blijkbaar stelt zij zich op het standpunt dat de annulering van het [naam merk] matras tevens de ontbinding van de oorspronkelijke koopovereenkomst van het [naam merk] matras impliceert. In dat standpunt volgt de bindend adviseur de consument niet. De oorspronkelijke koopovereenkomst was, zoals hiervoor overwogen, door de ondernemer al nagekomen bij de levering van het eerste matras. Maar gelet op de Omruilgarantie van [naam merk] kon de consument aanspraak maken op een ander [naam merk] matras en van dat recht heeft zij (een of meerdere keren) gebruik gemaakt. Uit de tekst van de Omruilgarantie blijkt geenszins dat de consument een [naam merk] matras ook kan omwisselen voor een ander [naam merk] matras dan een matras uit de vermelde types matrassen, laat staan dat de consument recht heeft op omruil met een matras van een andere fabrikant dan [naam merk]. Ook is niet gesteld of gebleken dat de ondernemer aan de consument een verdergaande omruilgarantie heeft verstrekt, waardoor deze, als zelfstandige verplichting, gehouden zou zijn in plaats van een [naam merk] matras nog een matras van een ander merk te leveren.

Uit het voorgaande vloeit dus voort dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar eis zal worden afgewezen. Daarbij laat de bindend adviseur in het midden of een consument recht heeft op meer dan één omruil binnen de genoemde [naam merk] matrastypes, omdat die vraag niet in dit geschil is betrokken. De bindend adviseur laat ook buiten beschouwing of de consument terecht of ten onrechte de overeenkomst voor de levering van het [naam merk] matras heeft geannuleerd wegens overschrijding van de levertermijn, want dat valt buiten het bestek van het aan UitgesprokenZaak voorgelegde geschil.

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

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

Beslissing

- Verklaart de klacht ongegrond en wijst de eis van consument af.
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd volgens het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 28 juli 2026,

Mr, C.W.D. Bom,
Bindend adviseur