BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Consument ervaart rugklachten door matras maar klacht wordt ongegrond verklaard aangezien er geen gebrek is vastgesteld, ondernemer wordt wel gehouden aan zijn voorstel om het matras kosteloos te vervangen

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 door de stichting ingeschakelde deskundige heeft op 14 juli 2026 in het bijzijn van partijen een onderzoek verricht. De deskundige heeft zijn bevindingen neergelegd in een schriftelijk rapport van 15 juli 2026 (hierna: het deskundigenrapport). De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken en het deskundigenrapport. 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

Partijen hebben op 27 december 2025 een overeenkomst met elkaar gesloten, waarbij de ondernemer zich verplicht heeft om tegen betaling door de consument van een bedrag van € 3.231,- inclusief btw twee matrassen te leveren. De matrassen zijn op 13 februari 2026 geleverd. Op 4 maart 2026 heeft de consument voor de eerste keer geklaagd bij de ondernemer. De consument heeft de overeengekomen prijs voor het leveren van de matrassen volledig voldaan.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht in het inleidend (vragen)formulier als volgt geformuleerd:

“My complaint relates to the mattress itself and the recommendation process on which the purchase was based. The mattress has caused back pain from day one. The measurement process was inconsistent, with one scan later confirmed incorrect, and no reliable solution was provided despite multiple attempts.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“I request dissolution of the purchase agreement and a full refund of the purchase amount, as the product does not meet reasonable expectations and the proposed solutions have not provided a reliable or workable resolution.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in haar reactie onder meer het volgende geschreven:

“Omdat [consument] heeft gekozen voor de [naam model 1] in plaats van de [naam model 2] (€ 300,- extra) zijn de aanpassingskosten niet gedekt. Hierdoor hebben wij eerst een voorstel gedaan om het matras aan te passen tegen een vergoeding van inkoop plus btw. Deze aanpassing is niet gebruikelijk en voor ons al een service die [consument] niet heeft aangenomen. Daarop is er veel e-mail verkeer geweest vanuit [consument] (alles in het Engels). Uiteindelijk heb ik samen met de leverancier de kosten verdeelt en op mij genomen. [Naam consument] kan nu dus gratis een omruiling doen. Dit is uitzonderlijk! Daarbij is de aanbieding gedaan om de specialist van [naam ondernemer] ter plaatsen mee te laten kijken en extra te adviseren daar waar nodig.”

Deskundigenrapportage

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

“3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)
Gezien het feit dat matras is opgeslagen in de berging - en niet meer in gebruik - werd ter plaatse tijdens bezoek bij consument thuis getracht door mediation partijen tot elkaar te brengen. Dit is helaas niet gelukt. Hoe de zaak heeft kunnen escaleren is na te lezen in de laatst aangeleverde stukken van ondernemer [naam ondernemer] en consument [naam consument]. Bij het deskundigenbezoek ter plaatse gaf ondernemer aan dat het aanbod matras om te willen ruilen, zonder daarvoor kosten in rekening te brengen, nog steeds van kracht is. Consument gaf aan inmiddels nieuw bed te hebben aangeschaft en geen behoefte meer te hebben aan omruiling. Aan het eind van bezoek matras dat in berging stond geïnspecteerd. Er kon geen gebrek aan het matras worden geconstateerd, wat ook niet werd betwist door consument.

4. Ernst van de klacht(en)
Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?
☐ ernstig ☐ opvallend ☐ gering ☐ onopvallend ☐ (bijna) niet waarneembaar ☒ anders, namelijk: comfort van matras geeft consument pijn in rug.
Eventuele toelichting:

5. Herstel/vervanging
Is herstel technisch mogelijk?
☒ Ja ☐ nee
Zo ja, op welke manier? Het maken van een nieuwe scan en levering van een nieuw matras op basis van een nieuwe scan.
Zo nee, waarom niet?

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Zoals aangegeven bij punt 5.

Welke herstelkosten (consumentenprijs) zijn (bij benadering) met deze oplossing gemoeid en hoe zijn deze gespecificeerd)? € De ondernemer wil zonder kosten nieuw matras leveren op basis van nieuwe scan. Normaal gesproken kost deze losse matras 80 x 200 centimeter € 1.600,-."

Overwegingen en beoordeling

Juridisch kader
In dit geval is sprake van een consumentenkoop als bedoeld in artikel 7:5 BW. De consument heeft de matrassen namelijk als particulier gekocht van de ondernemer, die daarbij handelde in de uitoefening van haar bedrijf. Dit staat tussen partijen ook niet ter discussie.

De bindend adviseur begrijpt de eis van de consument zo, dat hij wil dat de koopovereenkomst wordt ontbonden en dat de ondernemer de aankoopprijs van de matrassen terugbetaalt.

Eén van de hoofdverplichtingen van de ondernemer is om een matras te leveren die voldoet aan de koopovereenkomst. Dit volgt uit artikel 7:17 lid 1 BW. Een zaak beantwoordt volgens het tweede lid van artikel 7:17 BW niet aan de overeenkomst (is non-conform) als zij, mede gelet op de aard van de zaak en de mededelingen die de verkoper over de zaak heeft gedaan, op het moment van aflevering niet de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten. De koper mag verwachten dat de zaak de eigenschappen bezit die voor een normaal gebruik daarvan nodig zijn en waarvan hij de aanwezigheid niet hoefde te betwijfelen.

De consument heeft op grond van artikel 7:22 lid 1 sub a BW – kort gezegd – de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden als een gebrekkige (non-conforme) zaak wordt afgeleverd, tenzij de non-conformiteit – gezien haar geringe betekenis – de ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt. De bevoegdheid tot ontbinding ontstaat op grond van artikel 7:22 lid 2 BW pas wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevergd kunnen worden, dan wel indien de verkoper niet binnen redelijke termijn of zonder ernstige overlast tot herstel of vervanging is overgegaan (artikel 7:21 lid 1 jo. lid 3 BW).

Non-conformiteit
De klacht van de consument ziet op slechts één van de matrassen. De eerste vraag die moet worden beantwoord, is of het betreffende matras de eigenschappen bezit die de consument op grond van de overeenkomst mocht verwachten.

Vooropgesteld wordt dat de deskundige op 14 juli 2026 ter plaatse bij de consument is geweest om het matras te onderzoeken. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport. De motivering en conclusies van dat rapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Geen van partijen heeft hier een andersluidend rapport tegenover gezet (artikel 12 lid 2 Reglement Geschillenregeling Wonen). De bindend adviseur neemt het deskundigenrapport dan ook tot uitgangspunt bij de beoordeling.

Uit het deskundigenrapport volgt dat geen sprake is van een gebrek aan het matras en dat de consument dit ook niet weerspreekt. Desondanks ervaart de consument rugpijn nadat hij op het matras heeft geslapen.

Dit betekent echter niet dat het matras om die enkele reden gebrekkig (non-conform) is. Rugpijn is een subjectieve, lichamelijke reactie die door tal van externe en medische factoren kan worden veroorzaakt en vormt op zichzelf geen bewijs dat sprake is van een gebrek. De consument heeft weliswaar gesteld dat de (lichaams)metingen die na het ontstaan van de klachten zijn uitgevoerd een steeds wisselende uitkomst hebben, maar hij heeft niet onderbouwd dat de eerste meting (op basis waarvan het geleverde matras is geadviseerd) niet correct was. Verder is gesteld noch gebleken dat het matras in dit geval bijzondere eigenschappen zou moeten bezitten in verband met rugklachten van de consument. Het risico dat een correct ingemeten en technisch deugdelijk matras achteraf niet aan het subjectieve ligcomfort voldoet, komt in dit geval dan ook voor rekening van de consument.

Ook als er veronderstellenderwijs van uit wordt gegaan dat het matras non-conform is, bestaat er in dit geval geen grond om de geëiste ontbinding toe te wijzen. De bindend adviseur overweegt in dit verband dat de bevoegdheid tot ontbinding pas ontstaat wanneer herstel en vervanging onmogelijk zijn of van de verkoper niet gevergd kunnen worden, dan wel indien de verkoper niet binnen redelijke termijn of zonder ernstige overlast tot herstel of vervanging is overgegaan. Niet in geschil is dat vervanging van (de kern van) het matras mogelijk is. Verder is gesteld noch gebleken dat vervanging van (de kern van) het matras niet van de ondernemer kan worden gevergd. De ondernemer heeft in dit geval aangeboden om (de kern van) het matras kosteloos te vervangen. Uit de e-mail van de consument aan de ondernemer van 6 april 2026 om 20:46 uur volgt dat de consument dit aanbod heeft aanvaard. Bij e-mail van 7 april 2026 om 13:09 uur is de consument hierop teruggekomen en heeft hij elke medewerking aan de uitvoering geweigerd. In de gegeven omstandigheden is de bindend adviseur van oordeel dat de ondernemer hiermee de gelegenheid is onthouden om tot kosteloos herstel over te gaan, zodat de ondernemer niet tekortgeschoten is in haar herstelverplichting. De consument heeft ook om deze reden niet de bevoegdheid om de koopovereenkomst te ontbinden.

Nu geen sprake is van een gebrek aan het matras en partijen op 6 april 2026 een afspraak hebben gemaakt over het (coulancehalve) kosteloos vervangen van (de kern van) het matras, doet het feit dat de tweede door de ondernemer uitgevoerde meting (die dateert van vóór 6 april 2026) niet correct zou zijn, aan dit oordeel niets af. De discussie daarover is achterhaald door de afspraak die partijen op 6 april 2026 hebben gemaakt.

Het aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, was dus redelijk. De ondernemer wordt wel gehouden aan haar aanbod.

Conclusie
Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument wordt afgewezen.

De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis van de consument wordt afgewezen;
- De ondernemer is gehouden het aanbod, gedaan voor indiening van het geschil, gestand te doen. Partijen treden binnen 2 weken na heden in overleg voor het maken van nadere afspraken omtrent het uitvoeren van het aanbod van de ondernemer, waaronder (reële) (lever)termijnen. Partijen verlenen, aantoonbaar, over en weer medewerking aan de totstandkoming van afspraken en de uitvoering van het werk;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument;
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief als vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 september 2026,

mr. M.A.H. Faassen,
Bindend adviseur