BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Ondernemer voert geen verweer waardoor stelling van consument dat sprake is van non-conformiteit van het bed en bijbehorende producten niet wordt weersproken, dit vindt ook steun in het deskundigenrapport waardoor klacht gegrond wordt 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 onderzoek plaatsgevonden door de deskundige, waarvan op 14 september 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 en montage van een boxspring met toebehoren (waaronder matras, topper, sfeerhaard, nachtkastjes en kussens).

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

"*Het gehele bed en de bijbehorende producten komen niet overeen met hetgeen ik heb gezien, getest, gekozen en geleverd zou krijgen. De klachten zien onder meer op het hoofdbord, de sfeerhaard, de nachtkastjes, het matras, de topper, het kussen en het bed als geheel, waaronder ook de boxen. De geleverde producten wijken af in uitvoering, kwaliteit en afwerking en vertonen diverse gebreken. Daarnaast is sprake van onduidelijke facturen, herhaaldelijk en eenzijdige gewijzigde levertijden, herhaaldelijk eenzijdig handelen en het uitblijven van een tijdige en deugdelijke levering conform de koopovereenkomst, ondanks herhaalde meldingen en sommaties.*"

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

"*Ontbinding van de koopovereenkomst, volledige terugbetaling van het door mij betaalde bedrag en kosteloos ophalen van het bed en alle bijbehorende producten. Daarnaast behoud ik mij alle wettelijke rechten voor, voor zover rechtens toewijsbaar, waaronder het recht op wettelijke rente, compensatie en/of schadevergoeding, vergoeding van gemaakte kosten, waaronder mede begrepen de kosten voor de behandeling van dit geschil via UitgesprokenZaak.*"

Standpunt ondernemer
De ondernemer heeft geen verweer gevoerd.

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

"*De consument is 3 maanden na aankoop, 30 oktober 2025, per mail geïnformeerd over de afwijkende uitvoering van de achterwand (hoofdbord) van de door consument bestelde boxspring. Tijdens de aankoop was geen boxspring met sfeerhaard in de showroom aanwezig.*

De glasplaat van de achterwand is gekrast en er zijn wat montagebeschadigingen, onder andere in de lades van de gestoffeerde nachtkastjes en op de poten van de boxspring. De delen van de achterwand sluiten niet goed naast elkaar aan en een aantal gestoffeerde delen hiervan zijn niet netjes vast geniet.

[…]

Veel kleine zaken, hoogteverschil en pootjes, zijn door af- en bijstellen te herstellen.
1. De nachtkastjes zijn tijdens montage aan de binnenkant onherstelbaar beschadigd, moeten mijn inziens vervangen worden.
2. De achterwand is niet conform bestelling en de opzetstukken van beide gestoffeerde zijwanden zijn slordig vastgeniet en sluiten niet goed aan, die zouden vervangen moeten worden.
3. De glasplaat en achterwand van de sfeerhaard is hier en daar gekrast, moet vervangen worden."

Overwegingen en beoordeling

1. De bindend adviseur stelt vast dat de ondernemer geen verweer heeft gevoerd, ondanks dat hij hiertoe bij berichten van 5 augustus 2026, 20 augustus 2026 en 27 augustus 2026 in de gelegenheid is gesteld.

2. Dit betekent dat de stellingen van de consument niet zijn weersproken en daarom in beginsel voor juist moeten worden gehouden. Hieruit volgt dat de ondernemer producten heeft geleverd die niet aan de overeenkomst beantwoorden, althans dat de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van de verplichtingen op grond van de overeenkomst. Dit vindt bovendien ook steun in het deskundigenrapport.

3. De bindend adviseur stelt vast dat tevens is voldaan aan de overige voorwaarden voor het ontbinden van de overeenkomst.

4. De klacht is gegrond. De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd. De ondernemer dient de volledige door de consument betaalde som (€ 3.800,-) terug te betalen en de geleverde producten op te halen bij de consument.

5. De ondernemer dient tevens de door de consument betaalde geschilkosten te vergoeden, dat is een bedrag van € 267,50.

6. Van overige voor vergoeding in aanmerking komende kosten of schade is niet gebleken.

7. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst dient als ontbonden te worden beschouwd.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na vandaag een bedrag van € 4.067,50 (dat is € 3.800,- + € 267,50) aan de consument.
- De ondernemer haalt de geleverde producten op bij de consument. Partijen maken hierover afspraken. Beide partijen werken mee aan het maken en uitvoeren van afspraken.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 12 november 2026,

mr. J.J. Janssen,
bindend adviseur