BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

Meerdere klachten aan bed ongegrond verklaard omdat geen sprake is van non-conformiteit, maar de ondernemer wordt wel gehouden aan het aanbod dat zij vóór aanvang van de procedure aan de consument heeft gedaan

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. Op 3 augustus 2026 heeft de deskundige een onderzoek verricht, waarvan op 6 augustus 2026 een rapport is opgemaakt (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
De overeenkomst van 31 januari 2025 betreft - samengevat - de koop en levering van twee bedden (met matrassen) tegen een door de consument te betalen (totaal)bedrag van € 10.000,00. Dit bedrag is geheel door de consument aan de ondernemer voldaan. De levering vond plaats op 31 januari 2025. De klacht is op 14 februari 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

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

“Wij hebben tijdens het kopen van de bedden nadrukkelijk gezegd tegen [naam medewerker ondernemer] dat wij gemakkelijk verrijdbare senioren bedden willen aanschaffen. Het eerste probleem was dat de bedden zo zwaar zijn dat ik ze niet alleen kan verplaatsen ondanks dat ze op wielen rijden en ik daar speciaal om gevraagd heb. Het tweede is dat het matras zo zwaar is dat ik het niet kan verplaatsen of op tillen. Ik heb reuma, rugklachten en loop met een rollator. Wij hadden specifiek om senioren bedden gevraagd om zo lang mogelijk zelfstandig alles zelf te kunnen doen. Volgens de ondernemer voldeden deze bedden hier aan. Het derde probleem is dat de bedden niet recht liggen. Ze zijn in het midden hoger; je hebt steeds het gevoel dat je eraf rolt. Wat bij mij ook een paar maal bijna gebeurd is en wat verschrikkelijk onrustig is. Het vierde probleem is dat de bedden scheef zijn. Eén bed rolt naar links, het andere naar rechts. We hebben de bedden zo gezet dat we er niet uit rollen maar naar elkaar. Het vijfde probleem is dat mijn rugklachten verergeren. Gaandeweg zijn wij er achter gekomen dat het helemaal geen senioren bedden zijn.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, heeft zij in het inleidend (vragen)formulier, voor zover relevant, als volgt geantwoord:

“Wij hebben nadrukkelijk senioren bedden besteld en niet gekregen dus willen we de bedden terug geven en ons geld terug zodat wij alsnog senioren bedden kunnen kopen.”

Standpunt ondernemer
De reactie van de ondernemer op de klacht(en) van de consument heeft zij verwoord in een aan de consument gerichte brief van 28 februari 2026. Deze brief luidt, voor zover relevant, als volgt:

“Voor de goede orde wil ik nogmaals benoemen wat er volgens de overeenkomst aan u is verkocht en geleverd. Op de orderbevestiging en factuur staat vermeld: [naam model] 2-motorig hoog/laag (de factuurdatum dient daarbij te zijn 31 januari 2025). Er is dus een elektrisch verstelbare boxspring met hoog-laagfunctie verkocht en geleverd. Deze hoog-laagfunctie is juist bedoeld om het bed eenvoudiger te kunnen gebruiken en op te maken.

Ik herken mij daarom niet in uw stelling dat er een ander product is geleverd dan wat u heeft gekocht. De geleverde producten komen overeen met de specificatie op de factuur. Er is naar mijn mening dan ook geen sprake van levering van een onjuist product.

Naar aanleiding van uw klachten heb ik meerdere malen geprobeerd met u mee te denken. Zo is er eerder gekeken naar de matrassen. U bent ongeveer vier maanden na levering teruggekomen in de winkel met de mededeling dat het matras (toch) niet naar wens lag. Op dat moment was de geldende omruilperiode van 30 dagen van [naam leverancier] al ruimschoots verstreken. Ondanks het feit dat deze termijn al was verlopen, heb ik uit coulance geprobeerd om alsnog een passende oplossing voor u te vinden.(.)

Bijna zes maanden na levering van het bed is vervolgens door ons een nieuwe, soepelere [naam leverancier] matraskern besteld.

Deze omwisseling is dus uit coulance gedaan en niet omdat er sprake was van een gebrek aan het oorspronkelijke matras of omdat wij daartoe nog verplicht waren binnen de omruilgarantie. Ook heb ik later aangeboden om het eerdere matras terug te plaatsen, omdat u daar aanvankelijk goed op had gelegen.

Daarnaast heb ik voorgesteld om de fabrikant/verantwoordelijke partij naar de boxspring te laten kijken. De heer [naam medewerker fabrikant] van [naam fabrikant] is hiervoor bij u langs geweest. (…) Tijdens dit bezoek zijn geen gebreken aan de boxspring vastgesteld door [naam medewerker fabrikant] welke jarenlange ervaring heeft in de beddenbranche.

Verder heeft u aangegeven dat het uit elkaar rijden van de bedden voor u niet soepel genoeg gaat. Naar mijn indruk lijkt dit met name te maken te hebben met de combinatie van de huidige wielen en de ondervloer. Om die reden heb ik aangeboden om te kijken naar andere wielen die mogelijk soepeler rollen. Dat aanbod staat nog steeds. Ik ben bereid om hier nogmaals naar te kijken en, indien passend, de wielen te vervangen om het gebruiksgemak te verbeteren.

Ik wil benadrukken dat ik uw situatie en uw klachten serieus neem. Tegelijkertijd ben ik van mening dat de geleverde producten correct zijn, overeenkomen met de overeenkomst en geen gebreken vertonen die ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigen. Om die reden is het volledig terugnemen van de boxspring en het terugbetalen van het aankoopbedrag voor mij geen optie. (…)"

Deskundigenrapportage

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

"(…)
3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)
1: bedden te zwaar. Het betreft hier boxsprings welke elektrisch omhoog en omlaag kunnen worden versteld. Daarnaast kan de boxspring elektrisch worden versteld voor wat betreft het hoofd- en voeteneinde. Dit alles door middel van motoren en dat maakt dat het bed een behoorlijk gewicht heeft. De boxsprings staan op wieltjes waardoor deze verrijdbaar zijn. Vanwege het feit dat de vloer gestoffeerd is met zacht en ietwat verend vinyl, zakken de pootjes – door het gewicht van de boxsprings – daarin iets weg, wat het verrijden van de boxsprings bemoeilijkt. Door het vinyl te vervangen voor een hardere niet verende vloer zullen de boxsprings makkelijker te verrijden zijn.
2: Matrassen te zwaar. Matrassen zijn in principe altijd onhandig voor wat betreft het keren. Zeker hier zijn de matrassen extra zwaar vanwege de afmetingen, 100 centimeter breed en 210 centimeter lang. Het lastig keren van de matrassen is een normale gebruikseigenschap en niet te voorkomen.
3: matrassen niet recht. Matrassen ter plaatse uitgeprobeerd en het scheef liggen niet kunnen constateren.
4: bedden zijn scheef. Geen scheve bedden kunnen constateren.
5: rugklachten verergeren. Rugklachten zijn zeer vervelend en ondernemer heeft matras inmiddels drie keer omgeruild, helaas met weinig resultaat. Rugklachten zijn mijn inziens echter niet enkel te verwijten aan een matras, deze kunnen tal van oorzaken hebben.

Consumenten gaf ter plaatse ook nog aan dat de bedden kraakten. Het kraken/piepen is echter alleen hoorbaar als de bedden in hun hoogste stand staan. Constructief is het logisch dat wanneer de bedden in de hoogste stand staan de constructie wat beweegt/heen en weer gaat dit wat geluid maakt.

Conclusie: de boxsprings en matrassen zijn technisch gezien in orde en door mij zijn geen gebreken geconstateerd.

4. Ernst van de klacht(en)
Welke kwalificatie van de klacht(en) is, op basis van uw vaktechnische beoordeling, het meest toepasselijk?
(…) ☒ (bijna) niet waarneembaar

(…)
5. Herstel/vervanging
Is herstel technisch mogelijk? (…) ☒ nee
Zo nee, waarom niet? Geen gebreken kunnen constateren.
(…)"

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. Tussen partijen in geschil of de ondernemer al dan niet een non-conform bed heeft geleverd. Uit het inleidend (vragen)formulier maakt de bindend adviseur op dat de consument aanspraak maakt op ontbinding van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst.

Juridisch kader

2. Op grond van het bepaalde in artikel 7:22 lid 1 sub a BW heeft de koper bij een consumentenkoop 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).

3. 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.

Het deskundigenrapport als uitgangspunt bij de (verdere) beoordeling

4. Vastgesteld wordt dat de deskundige op 3 augustus 2026 ter plaatse is geweest om onderzoek te verrichten. Zijn bevindingen heeft hij neergelegd in het deskundigenrapport van 6 augustus 2026. De motivering en conclusies van het deskundigenrapport zijn begrijpelijk en inzichtelijk. Partijen hebben hier geen andersluidend rapport tegenover gezet. De bindend adviseur gaat dan ook uit van de juistheid van het deskundigenrapport en neemt dit tot uitgangspunt bij de (verdere) beoordeling.

Is sprake van non-conformiteit?

5. Hiervoor is al overwogen dat voor een geslaagd beroep op ontbinding onder meer vereist is dat het afgeleverde (in dit geval het bed) niet aan de overeenkomst beantwoordt. De consument heeft een vijftal klachten geformuleerd. Deze zullen hierna afzonderlijk worden besproken.

Het gewicht en de verrijdbaarheid van de bedden

6. De consument stelt dat de bedden te zwaar zijn om gemakkelijk te verplaatsen. De deskundige heeft vastgesteld dat het gaat om elektrisch verstelbare boxsprings die zijn uitgerust met motoren voor zowel de hoogteverstelling als de verstelling van het hoofd- en voeteneinde. De bindend adviseur is van oordeel dat een dergelijke constructie een aanzienlijk eigen gewicht met zich meebrengt. Dit gewicht - mede gelet op het oordeel van de deskundige - betreft een normale producteigenschap van elektrische hoog-laagbedden.

7. De deskundige heeft verder vastgesteld dat de bedden zijn voorzien van wielen en verrijdbaar zijn. Dat het verrijden ter plaatse (kennelijk) moeizamer verloopt, wordt veroorzaakt door een omgevingsfactor, namelijk de door de consument gekozen zachte en verende vinylvloer, waarin de wielen door het constructieve gewicht van de boxsprings licht verzakken. Deze omstandigheid kan niet als een gebrek aan de bedden worden gekwalificeerd en niet aan de ondernemer worden toegerekend.

Het gewicht en het keren van de matrassen

8. Volgens de consument zijn de matrassen zo zwaar dat zij deze niet kan verplaatsen of op kan tillen. Het gaat om matrassen van 100 centimeter breed en 210 centimeter lang. De deskundige concludeert dat het moeizaam keren daarvan een normale gebruikseigenschap en niet te voorkomen is. Van een gebrek is geen sprake.

Scheve bedden / scheve matrassen
9. De consument stelt dat de bedden niet recht liggen en in het midden hoger zijn. De deskundige heeft de bedden en matrassen ter plaatse aan een inspectie onderworpen en heeft geconstateerd dat geen sprake is van scheve bedden of scheefliggende matrassen. Gelet op daarop heeft de consument niet, althans onvoldoende, onderbouwd dat er op dit punt sprake is van een gebrek.

Verergering van rugklachten
10. De consument stelt dat haar rugklachten zijn verergerd. De bindend adviseur overweegt dat het optreden of verergeren van fysieke klachten door verschillende factoren - los van de hier aan de orde zijnde bedden - kan worden veroorzaakt c.q. beïnvloed. Een direct causaal verband tussen het matras en de (verergerde) rugklachten van de consument heeft de bindend adviseur niet vast kunnen stellen. Dat sprake is van een dergelijk causaal verband is door de consument evenmin onderbouwd.

Geen sprake van non-conformiteit
11. Op grond van het voorgaande is de bindend adviseur van oordeel dat de door de consument gestelde feiten en omstandigheden niet de ontbinding van de (koop)overeenkomst rechtvaardigen, aangezien geen sprake is van gebreken. Het mag zo zijn dat het bed de consument niet bevalt en zij mogelijk achteraf spijt heeft van de aankoop, maar dat maakt niet dat in juridische zin voldoende gronden bestaan om de (koop)overeenkomst te ontbinden.

Ten overvloede
12. De ondernemer heeft in het minnelijke traject aangeboden om andere/grotere wielen te leveren, waarbij de verwachting is dat het bed ook eenvoudiger te verrijden is. Daarnaast heeft zij aangeboden te kijken naar de stramheid van de matrassen en op dit punt - indien aan de orde - tot het omruilen van de matrassen met een andere stramheid over te gaan. Dit aanbod dat de ondernemer aan de consument heeft gedaan voordat het geschil aanhangig is gemaakt bij de stichting, was redelijk. De ondernemer wordt wel gehouden aan haar aanbod.

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

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De ondernemer is gehouden het aanbod, zoals verwoord onder randnummer 12 en gedaan voor indiening van het geschil, gestand te doen. Partijen treden binnen 2 weken na de datum van dit bindend advies in overleg voor het maken van nadere afspraken over 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 vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 november 2026,

Mr. M.J.P. Faassen,
Bindend adviseur