

**P**rotzen, das kann die Firma Eve Sleep. „Wir verkaufen nur eine Matratze: Die beste“, behauptet sie auf ihren Internetseiten. Ihr Produkt „aus hochwertigsten Materialien“ sei „eine Matratze für alle“ – egal in welcher Position sie schlafen, auf dem Bauch, dem Rücken oder auf der Seite.

Das sind Angebereien. Eve ist eine der schlechtesten Matratzen, die die Stiftung Warentest in den vergangenen Jahren getestet hat. Gänzlich disqualifiziert sie sich in der Schadstoffprüfung. Zudem sinken Nutzer in eine Kuhle, aus der sie sich nur mühsam herauswälzen. Das verhindert erholsamen Schlaf. Große, schwere Rückenschläfer liegen wie in einer Hängematte.

Eve ist eine von mehreren Matratzen, die seit einigen Monaten mit äußerst selbstbewusster Werbung auffallen. Alle werden im Internet verkauft. Auch die Werbetexter von Bruno Interior behaupten, die beste Matratze anzubieten. Die Emma-Matratze hat angeblich die zufriedensten Kunden und die glücklichsten Träumer. Und Home24 wirbt für Smood: „Eine für alle. Für Seiten-, Rücken- oder Bauchschläfer. Egal, ob du Mann oder Frau bist. Und noch egal, ob du viel oder wenig wiegst: Diese Matratze wird jedem Anspruch gerecht.“

Das Marketing beherrschen alle Anbieter. Wie viel aber verstehen sie von Matratzen? Seitdem wir die Bodyguard von Bett1.de im Mai 2015 als beste je getestete Matratze auszeichneten, tauchen nach und nach Nachahmer auf. Im aktuellen Test haben wir drei Latex- und zwei Schaumstoffmatratzen dieser Jungunternehmer aus dem Internet geprüft: Welche Schläfertypen liegen gut auf ihnen? Wie haltbar sind sie und enthalten sie Schadstoffe? Außerdem haben wir untersucht, wie lange Käufer auf die Ware warten, ob die Anbieter sie bei Nichtgefallen problemlos abholen und das Geld erstatten. Ergebnis: Keine reicht an das Testergebnis der Bodyguard heran. Eve ist mangelhaft.

#### Schadstoffe in Eve

Alle Matratzen kommen eng zusammengepackt ins Haus. Nach dem Auspacken müssen sie sich entfalten. In den ersten 24 Stunden

### „Garantierte Qualität“

Werbeversprechen für die Matratze Eve

**Testergebnis:** Eve enthält hohe Mengen des vermutlich krebserzeugenden Flammschutzmittels TCPP.

### „Optimales Schlaferlebnis, unabhängig von Körper- und Schlaftyp“

Werbung für Emma

**Testergebnis:** Große und schwere Personen liegen nicht gut auf Emma.

### „Unsere Mission: Die beste Matratze der Welt“

Werbung für Bruno

**Testergebnis:** Befriedigend (2,7). Unser Produktfinder zeigt 31 Matratzen, die besser und günstiger sind.

verpestete Eve die Raumluft mit großen Mengen flüchtiger organischer Verbindungen, darunter allergieauslösende Terpene und schleimhautreizendes Vinylacetat und Aceton. Dabei wirbt Eve ausdrücklich mit „geringer Emission von flüchtigen organischen Verbindungen“.

Die Lösungsmittel verfliegen größtenteils innerhalb eines Tages. Ein anderer Schadstoff bleibt jedoch: das Flammschutzmittel Tris(2-chlorisopropyl)phosphat (TCPP). Die EU hat für TCPP einen Grenzwert für Kinderspielzeug festgelegt, weil es Bedenken hinsichtlich des krebserzeugenden Potenzials gibt. Diesen Wert überschreitet Eve mehrere Tausend Mal. Hintergrund: Die Matratze stammt aus Großbritannien.

# Unter

**Matratzen** Mit enorme Ver für ihre Matratzen. Eine ist i



# Angebern

Versprechen werben neue Direktversender im Internet  
st überragend, eine gut, der Rest enttäuscht.



„... Du bestellst  
und wir liefern  
Smood als  
Paket zu Dir  
nach Hause.“

Werbung für Smood

Testergebnis: An-  
stelle einer Mat-  
ratze lieferte  
Smood zunächst  
einen Couchtisch.

9/2016 test

Dort müssen Polstermöbel einen Entzündungstest bestehen. Folglich sind britische Matratzen mit Flammenschutzmittel ausgerüstet. Brandschutz wiegt dort offenbar schwerer als Gesundheit.

Die Werbeaussagen auf der Homepage versprechen trotzdem viel: „Dass Du auf Eve sicher und unbesorgt schlafen kannst, haben wir uns zertifizieren lassen.“ Und: „Somit ist die Matratze auch für Babys und Kinder geeignet.“ Angesichts der gefundenen Schadstoffe können wir diese Matratze nicht empfehlen.

**Keine Matratze passt für alle**  
Eine gute Matratze stützt den Körper optimal in Rücken- wie in Seitenlage. Im Labor

prüfen wir jedes Modell für die vier Körpertypen (siehe Seite 62). In den vergangenen Jahren hatten wir nur wenige Matratzen im Labor, die alle diese Schlafertypen optimal abstützten. Eine davon, die Bodyguard von Bett1.de, ist ebenfalls nur via Internet zu bestellen. Sie bekam 2015 die beste je von uns für eine Matratze vergebene Note: 1,8.

Im aktuellen Test reicht am ehesten Smood an eine Universalmatratze heran: Ungünstig liegen auf ihr nur Große mit Bauch sowie große, schrankförmige Seitenschläfer. Die anderen vier Matratzen eignen sich meist nur für kleine Leichte und für kleine Personen mit Schwerpunkt rund um das Becken.

## Lieferung nach wenigen Tagen

Zurück zur Bodyguard: Das außergewöhnliche test-Qualitätsurteil und der niedrige Preis von 199 Euro motivierten im vergangenen Jahr innerhalb weniger Tage Zehntausende Leser zum Kauf. Darauf war Bett1.de nicht vorbereitet. Die Produktion konnte die Nachfrage nicht stillen. Lieferfristen wuchsen auf Monate. Der Kundenservice war kaum erreichbar. Am Ende schimpften Leser auf die Stiftung Waren-test, weil ihre Bestellung nicht ankam oder sie lange auf ihr Geld warteten.

Diesmal haben wir parallel zum Produkttest den Kundenservice der Onlinever- ▶

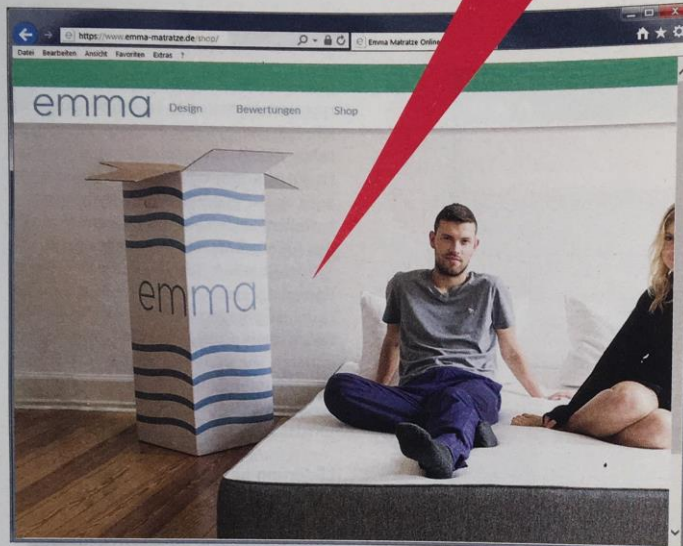
## Unser Rat

Die beste je von uns getestete Matratze ist nach wie vor die **Bodyguard** von **Bett1.de**. Sie kostet 199 Euro in der Größe 90 mal 200 Zentimeter. Auf ihr schlafen alle Körpertypen gut. Wir hatten sie im Mai 2015 im Labor und haben sie seither mehrfach nachgeprüft. Sie war stets unverändert gut. Mit 400 Euro ist die **Smood** aus dem Online-Möbelhaus **Home24** doppelt so teuer. Auf beiden Matratzen können Käufer 100 Tage probeschlafen und sie bei Nichtgefallen abholen lassen.

**Testergebnis:** Emma überschritt deutlich die gesetzliche Rückzahlungsfrist von 14 Tagen.

„... Natürlich erstatten wir Dir den vollen Kaufpreis zurück.“

Werbung für Emma



### Service-Check: Wartezeiten und Erstattung des Geldes

Matratze Internetadresse	Bodyguard Bett1.de	Bruno Brunobett.de	Emma Emma- Matratze.de	Eve Eve-mattress.de	Muun Muun.co	Smood Home24.de
Lieferfrist laut Website (Tage)	3-8	2-4	14-21	2-4	3-6	2-3
Tatsächliche Lieferfrist (Tage)	5	2	15-16	5-8	6-8	1-11 <sup>2)</sup>
Geldeingang nach Abholung (Tage)	3-13	9-15	22-35	8-12	21-31 <sup>1)</sup>	7-10

1) Wegen eines Fehlers in der Buchhaltung buchte Muun für eine von drei bestellten Matratzen kein Geld ab.  
2) Ein Tester bekam einen Couchtisch anstelle einer Matratze geliefert.

Reihenfolge nach Alphabet. Basis: Drei im April 2016 bestellte Matratzen je Anbieter.

### So haben wir getestet

**Im Test:** zwei Kaltschaum- und drei Latexmatratzen (90 x 200 cm) aus dem Onlineversand.  
**Einkauf der Prüfmuster:** Februar/März 2016.  
**Preise:** Anbieterbefragung im Juli 2016.

**Untersuchungen:** Alle Untersuchungen und die Darstellung der Ergebnisse erfolgen analog zum Test Matratzen in Heft 4/2016 und 10/2015. Die ausführliche Beschreibung der Prüfmethode finden Sie im Internet: [test.de/matratzen/methodik](http://test.de/matratzen/methodik).

#### ABWERTUNGEN

Abwertungen führen dazu, dass sich Produktmängel verstärkt auf das test-Qualitätsurteil auswirken. Sie sind mit einem Sternchen (\*) gekennzeichnet. Ab gut (2,1) im Urteil Liegeeigenschaften, ab

ausreichend (3,6) im Urteil Handhabung, ab mangelhaft (4,6) im Urteil Gesundheit und Umwelt oder im Urteil Deklaration und Werbung werteten wir das test-Qualitätsurteil ab. Ab ausreichend im Urteil Rückenlage E-Typ werteten wir die Liegeeigenschaften ab. Ab mangelhaft im Urteil Waschbarkeit werteten wir das Urteil Bezug ab. Ab befriedigend im Urteil Geruchsbelästigung werteten wir das Urteil Gesundheit und Umwelt ab. Und ab mangelhaft im Urteil Schadstoffe werteten wir das Urteil Gesundheit und Umwelt ab. Sind die Urteile gleich oder geringfügig schlechter als diese Noten, ergeben sich nur geringe negative Auswirkungen. Je schlechter die Urteile, desto stärker ist der Abwertungseffekt.

sender ausprobiert. Von jeder Matratze, die Bodyguard von Bett1.de inklusive, bestellten wir drei Stück, packten sie aus und ließen sie nach einigen Wochen wieder abholen. Die Händler bieten 100 Tage Probeschlafen zu Hause – Bruno Interior 30 Tage. Gefällt die Matratze nicht, wird sie wieder abgeholt und das Geld erstattet.

Die meisten Schlafunterlagen kamen nach wenigen Tagen. Am längsten brauchte Emma: gut zwei Wochen. Das Online-Möbelhaus Home24 lieferte einer Testkäuferin statt der Smood-Matratze einen Couchtisch. Elf Tage vergingen, bis er abgeholt und die Matratze zugestellt war.

### Rückgabe braucht Zeit und Folie

Die Rückgabe verlief nicht immer reibungslos. Teilweise warteten Testkunden lange oder gar vergeblich auf die Spedition. In mehreren Fällen stand der Abholer unangemeldet vor der Tür. Die Anbieter von Bruno, Emma, Eve und Muun schickten vorab Versandmaterial für den Rücktransport zu. Kunden müssen die Matratze nur mit Folie umwickeln und einen Adressaufkleber anbringen. Home24 dagegen kündigte an, Versandmaterial für die Smood zu schicken, tat es aber nicht. Am unkompliziertesten handhabte es Bett1.de: Der Spediteur nahm die Matratze unverpackt mit.

Emma und Muun brauchten anschließend zu lange, um das Geld zu erstatten – zwischen 21 und 35 Tage. Laut Bürgerlichem Gesetzbuch muss der Händler das Geld 14 Tage nach Abholung erstatten.

Für die Händler bedeutet das Abholen einen Verlust. Matratzen sind Hygieneartikel. Sie werden nicht erneut verkauft. Entweder werden sie nach der Rückgabe recycelt oder gereinigt und an karitative Einrichtungen gespendet.

**Emma liest Gute-Nacht-Geschichte vor**  
Auch in puncto Nutzerfreundlichkeit lassen die Onlineanbieter Luft nach oben. So fehlten zum Zeitpunkt des Tests mehrfach die Härteangaben. Emma, Eve und Muun hatten keine Griffe. Mehrmals fehlte die Materialkennzeichnung der Bezüge.

Einige Anbieter änderten eilig ihre Produkte und Internetseiten, als sie erfuhren, dass wir ihre Matratzen testen. Emma und Eve teilten mit, ihre Produkte seien nicht mehr in der getesteten Form erhältlich.

Wer nach dem Testergebnis schlecht schläft, kann die Emma-Hotline anrufen. Die liest bei Schlafproblemen Gute-Nacht-Geschichten vor. So verspricht es zumindest der Anbieter in seiner Werbung.

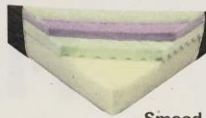
## Zum Vergleich

Die Bodyguard von Bett1.de wird, wie die aktuell getesteten, nur via Internet verkauft. Sie ist die beste Matratze, die die Stiftung Warentest je im Labor hatte. Getestet wurde sie im Mai 2015.

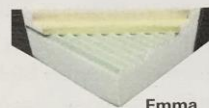
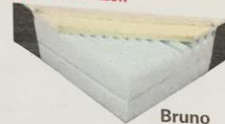
### Schaumstoffmatratzen



### Matratzen aus dem Onlineversand



### Latexmatratzen



Zum Vergleich

## test Matratzen

	Gewichtung	Schaumstoffmatratzen			Latexmatratzen		
		Bodyguard Bett1.de	Smood Home24.de	Eve <sup>4)</sup> Evemattress.de	Bruno Brunobett.de	Muun <sup>10/11)</sup> Muun.co	Emma <sup>4)</sup> Emma-Matratze.de
Härte nach Anbieterangabe		Härtegrad 3/ mittelfest	Weich bis mittel	K. A.	K. A.	wählbar - mittelfest / fest	K. A.
Härte nach Prüfergebnis		Mittel	Mittel	Weich	Mittel	Mittel	Weich
Mittlerer Preis für 90 x 200 cm ca. (Euro)		199	400	450 <sup>5)</sup>	425	540	400 <sup>5)</sup>
<b>test - QUALITÄTSURTEIL</b>	<b>100%</b>	<b>GUT (1,8)</b>	<b>GUT (2,3)</b>	<b>MANGELHAFT (4,7)</b>	<b>BEFRIEDIGEND (2,7)</b>	<b>AUSREICHEND (4,1)</b>	<b>AUSREICHEND (4,2)</b>
<b>LIEGEEIGENSCHAFTEN</b>	<b>35%</b>	<b>gut (2,2)<sup>1)</sup></b>	<b>gut (2,3)</b>	<b>befriedigend (2,9)</b>	<b>gut (2,5)</b>	<b>gut (2,4)</b>	<b>gut (2,5)</b>
H-Typ (groß, schwer, kompakt)		+ / +	+ / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	+ / 0
Rücken- / E-Typ (groß und schwer)		+ / +	+ / 0	0 <sup>1)</sup> / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
Seitenlage I-Typ (klein und leicht)		+ / +	+ / +	+ / 0	+ / +	+ / +	+ / +
A-Typ (klein, Schwerpunkt im Becken)		+ / +	+ / +	0 / +	+ / +	+ / +	+ / +
Kontaktfläche / Druckverteilung		0 / +	0 / +	0 / +	0 / +	0 / +	0 / +
Lageänderungswiderstand / Schulterklappeffekt		0 / +	+ / +	0 / +	+ / +	0 / +	0 / +
Komforteigenschaften		+	+	+	+	+	+
<b>SCHLAFKLIMA</b>	<b>5%</b>	<b>gut (2,3)</b>	<b>gut (2,3)</b>	<b>gut (2,2)</b>	<b>gut (2,3)</b>	<b>gut (2,2)</b>	<b>gut (2,2)</b>
<b>HALTBARKEIT</b>	<b>20%</b>	<b>sehr gut (1,3)</b>	<b>sehr gut (1,4)</b>	<b>gut (2,1)</b>	<b>gut (1,9)</b>	<b>gut (2,0)</b>	<b>gut (2,0)</b>
Dauerwalzversuch		+	++	+	+	+	+
Einfluss von Feuchtigkeit und Temperatur		++	+	0	0	0	0
<b>BEZUG</b>	<b>10%</b>	<b>sehr gut (1,3)</b>	<b>sehr gut (1,4)</b>	<b>befriedigend (3,5)</b>	<b>gut (1,8)</b>	<b>sehr gut (1,3)</b>	<b>sehr gut (1,4)</b>
Waschbarkeit / Beeinträchtigung durch Nässe		++ / ++	++ / ++	- <sup>16)</sup> / ++	++ / +	++ / ++	++ / ++
Verarbeitung		+	+	0	+	+	+
<b>GESUNDHEIT UND UMWELT</b>	<b>10%</b>	<b>gut (1,8)</b>	<b>gut (2,5)</b>	<b>mangelhaft (5,0)<sup>1)</sup></b>	<b>gut (2,1)</b>	<b>befriedigend (2,7)</b>	<b>befriedigend (3,4)</b>
Raumluftbelastung / Geruchsbelastigung <sup>1)</sup>		++ / 0 <sup>1)</sup>	+ / 0 <sup>1)</sup>	0 / 0	+ / 0 <sup>1)</sup>	+ / 0 <sup>1)</sup>	+ / 0 <sup>1)</sup>
Schadstoffe <sup>2)</sup> / Entsorgung (Trennbarkeit der Materialien)		++ / ++	0 / ++	- <sup>17)</sup> / ++	+ / +	++ / +	++ / ++
<b>HANDHABUNG</b>	<b>10%</b>	<b>sehr gut (1,2)</b>	<b>befried. (2,8)</b>	<b>ausreich. (4,0)</b>	<b>befriedigend (2,8)</b>	<b>mangelh. (5,0)<sup>112)</sup></b>	<b>mangelh. (5,0)<sup>112)</sup></b>
<b>DEKLARATION UND WERBUNG</b>	<b>10%</b>	<b>gut (1,7)</b>	<b>ausreich. (4,4)</b>	<b>mangelh. (5,5)<sup>8)9)</sup></b>	<b>mangelh. (4,8)<sup>18)</sup></b>	<b>mangelh. (4,6)<sup>9)</sup></b>	<b>mangelh. (5,0)<sup>8)</sup></b>
<b>AUSSTATTUNG / TECHNISCHE MERKMALE</b>		Schaumstoff	K. A.	K. A.	K. A.	Schaum	K. A.
Matratzentyp laut Anbieter		18,0 / 11,9	24,5 / 20,6	20,5 / 18,5	23,0 / 21,2	25,5 / 30,6	24,5 / 19,7
Höhe ca. (cm) / Gewicht ca. (kg)		■ 60°C / ■	■ 95°C / ■	K. A. / K. A.	■ 40°C / Handwäsche / ■	■ 60°C (Auflage), 40°C (Kern) / K. A.	■ 60°C / 40°C / ■
Bezug waschbar / chemisch zu reinigen		100% PES (Oberstoff und 3D-Abstandsgewirke)	Oberstoff: 100% PES	K. A.	oben: 100% BW; Seite: 100% PES	K. A.	Top/Side: 98% PES, 2% EL; Bottom: 100% PES
Bezugsstoff laut Kennzeichnung <sup>3)</sup>							

**Bewertungsschlüssel der Prüfergebnisse:**  
 ++ = Sehr gut (0,5–1,5), + = Gut (1,6–2,5),  
 0 = Befriedigend (2,6–3,5), 0 = Ausreichend (3,6–4,5),  
 - = Mangelhaft (4,6–5,5).

Bei gleichem Qualitätsurteil Reihenfolge nach Alphabet.  
 \*) Führt zur Abwertung (siehe „So haben wir getestet“ auf Seite 68).  
 K. A. = Keine Angabe. ■ = Ja, □ = Nein.

- 1) Untersuchung auf flüchtige organische Verbindungen.
- 2) Untersuchung auf schwerflüchtige Verbindungen in Bezug. Feinpolster und Kern.
- 3) Materialien: BW = Baumwolle, EL = Elastan, PES = Polyester.
- 4) Laut Anbieter Produkt geändert.
- 5) Von uns bezahlter Einkaufspreis.
- 6) Laut Anbieter Bezug nicht waschbar.
- 7) Enthält das Flammschutzmittel Trichlorpropylphosphat (TCPP) in hohen Mengen.

- 8) Unter anderem, weil die Härtegradangabe am Produkt fehlt.
- 9) Keine Textilkennzeichnung des Matratzenbezugs.
- 10) Geprüft in der Konfiguration Colombo.
- 11) Laut Anbieter mittlerweile mit Griffen.
- 12) Keine Griffe, um die relativ schwere Matratze zu transportieren.

Anbieter siehe Seite 96.