

Geen dwaling bij advisering matrastype

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. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een deskundige niet nodig. 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 30 december 2022 betreft - samengevat - de koop van, onder meer, een matras voor een bedrag van € 3.391,50.

Standpunt consument

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

“Wij hebben op 30 december 2022 [ondernemer] bezocht met het voornemen om een tweepersoons [merk]-matras te kopen met aan iedere kant een verschillende hardheid. In plaats van een willekeurig matras op internet te kopen, hebben wij ervoor gekozen om deze in een speciaalzaak te kopen. Aangezien de winkel zich profileert als een speciaalzaak in bedden en matrassen, verkeerden wij in de veronderstelling dat we bij [ondernemer] aan het juiste adres zouden zijn.

Bij aankomst in de winkel hebben wij aangegeven op zoek te zijn naar een matras met de volgende kenmerken:

- Een [merk]-matras met de afmetingen 180 cm bij 210 cm;*
- Twee verschillende hardheden aan weerszijden;*
- Er moet sprake zijn van één matras, dus zonder kier in het midden of iets soortgelijks.*

Wij hebben daarbij ook specifiek aangegeven dat familieleden van ons ook een [merk]-matras hebben met deze kenmerken en dat wij op zoek waren naar dit matras. Dit matras hadden wij ook bij deze familieleden al eens (...) uitprobeerde en daar hadden wij geen harde overgang in het midden tussen de verschillende hardheden gevoeld. Wij wisten niet wat de naam was van het type matras dat deze familieleden hadden, maar gingen ervanuit dat [ondernemer] ons op basis van deze informatie zou kunnen vertellen welk matras dat zou moeten zijn.

[Naam medewerker], een medewerker van [ondernemer], heeft ons vervolgens verschillende opties geschetst, te weten een matras type [type 1], [type 2] en [type 3]. Deze opties werden gepresenteerd als zijn de enige opties waar het een [merk] matras betreft met verschillende hardheden aan weerszijden. Wij - er nog steeds vanuit gaande dat de winkelmedewerker specialist was op het gebied van matrassen - hebben vervolgens gekozen voor het [type 3] matras voor een bedrag van EUR 3.391,50 (na aftrek van de actie die toen liep). Wij vonden dit eigenlijk een veel te duur matras, maar wij verkeerden in de veronderstelling dat er geen goedkopere optie was die aan onze eisen voldeed. Daarbij gingen we ervanuit dat de [type 3] dan ook hetzelfde matras zou moeten zijn als het matras dat onze familieleden hebben, aangezien er simpelweg geen andere optie werd geschetst.

De betreffende medewerker van [ondernemer] heeft verteld dat de twee verschillende hardheden middels een rits aan elkaar zouden zijn verbonden, maar deed het voorkomen alsof dit nauwelijks voelbaar zou zijn en/of hinder zou opleveren. Tijdens ons bezoek aan de winkel is ons enkel aangeboden de verschillende hardheden van het [type 3] matras te testen. Ons is op dat moment niet aangeboden om het [type 3] matras met de rits in het midden uit te proberen (terwijl - zoals wij later hebben begrepen - het betreffende matras in de winkel aanwezig was en uitprobeerde had kunnen worden).

Na bezorging van het matras werd het ons echter direct duidelijk dat het matras niet voldeed aan de eisen. Het [type 3] matras bestaat namelijk uit twee matrassen die aan elkaar zijn geritst en de rits is dusdanig voelbaar dat dit een goede nachtrust (zoals door ons gewenst en aangegeven bij het bezoek in de winkel) aanzienlijk in de weg staat.

Wij hebben direct contact opgenomen met [ondernemer] om onze klacht met betrekking tot het matras toe te lichten. Vervolgens zijn wij uitgenodigd om bij [ondernemer] langs te komen om de kwestie te bespreken.

Tijdens ons bezoek aan [ondernemer] op 4 maart 2023 vertelde zij ons tot onze grote verbazing dat er naast de [type 3] wel degelijk nog een type tweepersoons [merk] matras bestaat (en ook door [ondernemer] werd verkocht) met de mogelijkheid om twee verschillende hardheden te kiezen, waarin een dergelijke rits niet aanwezig is en ook niet voelbaar is, te weten de [type 4]. De verbazing werd alleen maar groter op het moment dat wij erachter kwamen dat dit [type 4] matras bijna de helft goedkoper is dan het door ons aangeschafte [type 3] matras. Wij waren ook verbaasd te horen dat het tijdens ons bezoek in december 2022 mogelijk was geweest om beide matrassen uit te proberen, aangezien beide matrassen in de showroom liggen. Dit is ons destijds niet aangeboden (enkel het [type 3] matras zónder rits). Tijdens dit bezoek heeft een vrouwelijke medewerker van [ondernemer] ook toegegeven dat er tijdens ons bezoek aan de winkel in december 2022 niet genoeg informatie is verstrekt.

[Ondernemer] heeft ons nimmer gewezen op de mogelijkheid om de [type 4] aan te schaffen, in plaats van het veel duurdere [type 3] matras waarin een rits dusdanig voelbaar is in het midden.

[Ondernemer] heeft ons ook niet voldoende ingelicht over de mate van aanwezigheid van de rits waarmee de twee matrassen aan elkaar zijn geritst en het belemmeren van het slaapcomfort dat dit tot gevolg heeft. Als wij hierover juist waren ingelicht (en ons de mogelijkheid was geboden om het [type 3]-matras met rits in de winkel uit te testen), dan waren wij nooit tot de aankoop van het [type 3] matras overgegaan. Als wij waren voorgelicht over de aanwezigheid van een goedkoper matras waarbij geen rits voelbaar is, dan was er geen twijfel over geweest dat wij dat matras hadden gekozen.

De klacht houdt in dat wij [ondernemer] hebben bezocht en om advies hebben gevraagd voor de aanschaf van een matras en daarbij duidelijk hebben aangegeven aan welke kenmerken het matras moet voldoen. [Ondernemer] heeft ons vervolgens enkel de duurdere opties voorgehouden en de [type 4] in het geheel buiten beschouwing gelaten in het advies, als gevolg waarvan wij op grond van een onjuiste mededeling (dan wel verzwijging) tot de aankoop van de [type 3] over zijn gegaan. Daarnaast zijn wij onvoldoende voorgelicht over de eigenschappen van het [type 3]-matras (de hinderlijke aanwezigheid van de rits). Als wij over de juiste informatie beschikten, waren wij nimmer tot het duurdere [type 3] matras overgegaan waarin de rits duidelijk voelbaar is.

Gelet op het voorgaande geldt dat wij hebben gedwaald bij de totstandkoming van de overeenkomst ex artikel 6:228 BW. Een overeenkomst die tot stand gekomen is onder de invloed van dwaling is vernietigbaar. Op 28 maart 2023 heb ik de overeenkomst schriftelijk vernietigd. [Ondernemer] betwist tot op heden dat er sprake is van dwaling en voldoet niet aan de sommatie om de aankoopsom van het matras (EUR 3.391,50) terug te storten.”

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

“Volledig geld terug in ruil voor het matras.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het reactieformulier als volgt gereageerd:

“De Fam. [consument] is bij ons geweest en heeft aangegeven bij [medewerker] dat ze graag de volgende specificaties wilden in hun nieuwe matras:

- 1. De maatvoering van 180 x 210 cm;*
 - 2. Twee verschillende hardheden aan weerszijden;*
 - 3. Er moet sprake zijn van één matras, dus zonder kier in het midden of iets soortgelijks*
- Uiteindelijk zijn zij, na uitvoerig proefliggen, uitgekomen op de [type 3] matras. Een matras die, onder de 2-persoonstijk, aan elkaar geritst is. Omdat dit iets wat de klant uiteindelijk kan voelen, heeft [medewerker] de rits aangekaart en is die niet als hinderlijk ervaren om niet tot koop over te gaan. Dat dit overduidelijk besproken is heeft mevrouw [consument] in een later bezoek nog eens bevestigd aan [medewerker], in bijzijn van een andere collega.*

Na leveren bleek dat de fam. [consument] toch hinder ondervond van de rits en vonden het gek dat het [type 4] matras (een matras zonder zo'n rits) niet besproken is tijdens de verkoop. Dit is gedaan omdat het matras simpelweg een heel ander matras is, qua comfort, dan de [type 3]. Omdat het onderschatt6ne van de impact van de rits door beide partijen is gedaan hebben wij een redelijk en billijk voorstel gedaan om tot een oplossing met elkaar te komen. Wij zijn van mening dat de schuld niet 100% toe te schrijven is aan ons en dat we beiden water bij de wijn moeten doen."

Overwegingen en beoordeling

Het geschil

1. Het geschil tussen partijen spitst zich toe op de vraag of de aankoop van het matras onder invloed van dwaling tot stand is gekomen.

De standpunten van partijen en de beoordeling daarvan

2. De consument beroept zich - zo begrijpt de bindend adviseur - op dwaling als bedoeld in artikel 6:228 lid 1 aanhef en onder a en b van het Burgerlijk Wetboek (BW). Op grond van dit artikel is een overeenkomst die tot stand is gekomen onder invloed van dwaling en bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn gesloten, vernietigbaar (a) indien de dwaling te wijten is aan een inlichting van de wederpartij (tenzij deze mocht aannemen dat de overeenkomst ook zonder deze inlichting zou worden gesloten) of (b) indien de wederpartij in verband met hetgeen zij omtrent de dwaling wist of behoorde te weten, de dwalende had behoren in te lichten. Op grond van artikel 6:228 lid 2 BW is een vernietiging wegens dwaling desondanks niet mogelijk indien de dwaling een uitsluitend toekomstige omstandigheid betreft of de dwaling in verband met de aard van de overeenkomst, de in het verkeer geldende opvattingen of de omstandigheden van het geval voor rekening van de dwalende behoort te blijven.

3. De consument licht toe dat hij de ondernemer vóór de aankoop van het matras heeft geïnformeerd over zijn wensen en verwachtingen. Hij wilde een matras van het merk [merk] met de afmetingen 180 cm bij 210 cm, met twee verschillende hardheden aan weerszijden en volgens hem moest sprake zijn van één matras (zonder kier in het midden of iets soortgelijks). In de eerste plaats stelt de consument zich op het standpunt dat de ondernemer hem ten onrechte alleen de duurdere matrassen heeft voorgesteld en heeft gezwegen over het (veel) goedkopere alternatief, die aan zijn hiervoor genoemde eisen - ook qua comfort, zo begrijpt de bindend adviseur - voldoet, te weten het [type 4]-matras. De bindend adviseur kan in dit verweer geen vorm van dwaling herkennen. Zoals hiervoor al is overwogen, doet dwaling zich voor wanneer een overeenkomst is aangegaan, terwijl deze bij een juiste voorstelling van zaken niet, althans niet onder dezelfde condities, zou zijn gesloten. De consument heeft onvoldoende feitelijk gesteld op basis waarvan geoordeeld kan worden dat hij op dit punt gedwaald heeft. In dit verband wordt in aanmerking genomen dat de ondernemer heeft aangevoerd dat een uitvoerig adviestraject is doorlopen en dat het [type 4]-matras qua comfort een geheel ander (lees: minder comfortabel) matras is dan het door de consument aangekochte [type 3]-matras. Dit is door de consument niet (meer) weersproken, zodat om die reden het beroep op dwaling al niet opgaat.

4. De consument voert in de tweede plaats aan dat hij door de ondernemer onvoldoende is voorgelicht over de eigenschappen van het [type 3]-matras, namelijk de volgens hem hinderlijke aanwezigheid van de rits. De ondernemer heeft op haar beurt daartegen aangevoerd dat een adviestraject is doorlopen, dit traject heeft geleid tot de keuze van de consument voor het [type 3]-matras, de aanwezigheid van de rits en de mogelijke hinder daarvan met de consument is besproken en dat de rits door hem niet als hinderlijk is ervaren. Ook dit is door de consument niet (gemotiveerd) weersproken. Vaststaat in ieder geval dat de consument voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst op de hoogte was van de aanwezigheid van de rits en dat hij de ondernemer niet zelf heeft verzocht om het matras uit te stallen en nader te mogen onderzoeken. De consument is naar eigen zeggen geheel uitgegaan van de verhalen en deskundigheid van de ondernemer, waaruit hij heeft opgemaakt dat de rits nauwelijks voelbaar zou zijn c.q. hinder zou opleveren, dus zonder nader onderzoek. Onder deze omstandigheden is de bindend adviseur van oordeel dat de consument zelf onvoldoende onderzoek heeft gedaan om een onjuiste voorstelling van zaken op dit punt te voorkomen. Dit laatste geldt temeer, nu de consument onder meer opmerkt dat familieleden van hem een [merk]-matras hebben met de door hem gewenste en aan de ondernemer meegedeelde kenmerken, hij op zoek was naar dat matras en hij ervan uit is gegaan - na het doorlopen van het adviestraject - dat het [type 3]-matras hetzelfde matras is als het door hem uitgeprobeerde matras bij

zijn familieleden. Naar het oordeel van de bindend adviseur had de consument de gestelde verkeerde voorstelling van zaken eenvoudigweg kunnen voorkomen door bij zijn familieleden concreet navraag te doen naar het merk/type matras en door die informatie vervolgens aan de ondernemer kenbaar te maken. Door dit niet te doen, dient de gestelde dwaling - gegeven de hiervoor geschetste omstandigheden - voor rekening van de consument te blijven.

5. Het beroep op dwaling op grond van artikel 6:228 lid 1 aanhef en onder a en b BW zal daarom worden verworpen. Voor zover de consument heeft bedoeld een beroep op wederzijdse dwaling te doen (artikel 6:228 lid 1 aanhef en onder c BW), faalt ook dit beroep. Niet gesteld of gebleken is namelijk dat de veronderstelling(en) van de consument bij de totstandkoming van de overeenkomst ook aan de zijde van de ondernemer een rol heeft/hebben gespeeld.

Conclusie

6. Gelet op het voorgaande komt de bindend adviseur tot de conclusie dat de (gestelde) dwaling van de consument geen gevolgen heeft voor de geldigheid van de tussen partijen gesloten overeenkomst. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en zijn eis zal worden afgewezen.

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

Beslissing

- De klacht is ongegrond;
- De eis wordt afgewezen;
- De kosten van behandeling van dit geschil blijven voor rekening van de consument.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 21 juli 2023,