

Eigen schuld consument bij bestelling andere maat relaxfauteuil zonder uitproberen

Verloop van de procedure

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen.

De bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken.

Op initiatief van de bindend adviseur heeft op 13 april 2021 een videoconferentie plaatsgevonden, waaraan de consument, de ondernemer en de bindend adviseur deelnamen. Beide partijen hebben hierbij vragen van de bindend adviseur beantwoord en hun standpunten toegelicht.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van een relaxstoel voor een bedrag van € 2.744,00, plus € 79,00 aan bijkomende kosten.

De consument is niet tevreden over de stoel. De klacht is voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt.

Op 12 februari 2020 hebben de consument en zijn echtgenote (hierna: de echtgenote) een relaxstoel gekocht bij de ondernemer. Daarbij is te kennen gegeven aan welke eisen de stoel moet voldoen, gezien de lichamelijke beperkingen van de echtgenote. In de toonzaal van de winkel heeft de echtgenote in een stoel van het formaat 'medium' gezeten. Op advies van de verkoopster ([verkoopster] is een stoel van het formaat 'small' besteld. Deze is uiteindelijk op 19 september 2020 bezorgd. De stoel bleek echter te krap voor de echtgenote, zij kan hier niet in zitten zonder pijn.

De consument vraagt in deze zaak primair om ontbinding van de overeenkomst (wegens een tekortkoming/non-conformiteit) en subsidiair om vernietiging (wegens dwaling).

Standpunt ondernemer

De ondernemer stelt zich, samengevat weergegeven, op het standpunt dat er is geleverd wat er is besteld en dat geen sprake is van een (kwaliteits)gebrek.

Overwegingen en beoordeling

De consument heeft een relaxstoel in formaat 'small' gekocht. Tussen partijen is niet in geschil dat ten tijde van het bezoek van de consument en de echtgenote aan de winkel in [vestigingsplaats ondernemer] er geen formaat 'small' aanwezig was van het model stoel dat de consument heeft gekocht. Wel was van dat model een formaat 'medium' aanwezig. De echtgenote heeft in die stoel gezeten en was van mening dat het model en de maat passend waren. Desondanks heeft de consument, op advies van de verkoopster (zo is door de ondernemer niet bestreden), de stoel in formaat 'small' besteld.

Met betrekking tot het beroep op ontbinding van de overeenkomst wordt overwogen dat de consument een bepaalde stoel in formaat 'small' heeft besteld en dat die stoel ook is geleverd. Weliswaar ervaart de echtgenote de maatvoering van de stoel niet als passend, maar van gebreken aan de stoel is niet gebleken. Van een tekortkoming of non-conformiteit is dus geen sprake en het beroep op ontbinding kan daarom niet worden gehonoreerd.

Met betrekking tot het beroep op vernietiging wegens dwaling wordt overwogen dat de consument, hoewel de echtgenote in de winkel de stoel in formaat 'medium' passend vond, de stoel desondanks in formaat 'small' heeft besteld. Weliswaar is dit op advies van de verkoopster gebeurd, maar de wijze waarop het zitten in een bepaald model en formaat stoel wordt ervaren, is persoonlijk van aard. Gelet hierop en in aanmerking genomen dat het formaat van de stoel kennelijk van zo groot belang was voor (de echtgenote van) de consument, had het op de weg van de consument gelegen om, alvorens tot definitieve aankoop over te gaan, eerst een stoel van het desbetreffende formaat uit te proberen, bijvoorbeeld bij een andere vestiging waar deze stoel aanwezig was of op een ander moment als dit formaat weer in de winkel in [plaats filiaal ondernemer] aanwezig zou zijn. Nu hij dit niet heeft gedaan en zonder enig voorbehoud de stoel in formaat 'small' heeft gekocht - waarbij de ondernemer onbestreden naar voren heeft gebracht dat hij vervolgens bij de leverancier een stoel heeft besteld die op de specifieke wensen van de consument was afgestemd - dient de (gestelde) dwaling in dit geval voor rekening van de consument te blijven, als bedoeld in artikel 6:228 lid 2 BW.

Tijdens de videoconferentie is nog de mogelijkheid van een schikking besproken. De ondernemer heeft in dit verband aangeboden dat de consument en de echtgenote nogmaals naar de winkel komen om een nieuwe stoel uit te zoeken, die aan de wensen voldoet. De consument heeft dit afgeslagen: hij, althans zijn echtgenote, wil niet meer naar de winkel toe. Wel zou de consument akkoord gaan met het ruilen van de stoel die hij thans heeft, tegen dezelfde stoel in formaat 'medium'. De ondernemer was - hoewel hij twijfels had of de problemen met betrekking tot het zitcomfort daarmee verholpen zouden zijn - bereid hiermee in te stemmen. De consument wenste echter tevens vergoeding van de helft van de kosten die hij wegens behandeling van deze zaak heeft moeten maken. De ondernemer was hiertoe niet bereid. Partijen zijn daarom niet tot een schikking gekomen. De bindend adviseur ziet, gelet op wat hiervoor is overwogen met betrekking tot het beroep op ontbinding en vernietiging, geen aanleiding de ondernemer te verplichten de stoel te ruilen. Wel geeft hij partijen in overweging om hierover alsnog met elkaar in gesprek te gaan.

Beslissing

De bindend adviseur:
verklaart de klacht ongegrond en wijst de eisen van de consument af.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 22 april 2021,