

Geen misleiding bij aanschaf van achteraf niet bevallend matras

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 27 september 2023 heeft de deskundige, [deskundige], een onderzoek verricht, waarvan op 28 september 2023 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 21 maart 2023 betreft - samengevat - de koop van een matras voor een bedrag van € 3.460,00 (inclusief btw). Dit bedrag is door de consument geheel aan de ondernemer voldaan. De levering van het matras vond plaats op 1 mei 2023. De klacht is op 2 mei 2023 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument

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

“het geleverde matras voldoet niet. Ik ben verkeerd geadviseerd. De geleverde oplossingen voldoen niet. De meerprijs van eventueel nodige oplossingen is mij bij aanschaf niet verteld. Nu stellen zij voor dat ik 2^e matras bij hun koop, de oude nemen zij niet terug. Ik dacht bij een gerenommeerd bedrijf met veel expertise te kopen. Blijkt dat zij gericht zijn op zoveel mogelijk geld verdienen, op een oneerlijke manier. Eerst een matras verkeerd adviseren, zeggen dat alles ‘opgelost’ kan worden, vervolgens forse meerprijzen in rekening brengen. Ook hun oplossingen bieden geen soelaas, nog los van de meerprijs.”

Verder heeft de consument in het inleidend (vragen)formulier het volgende vermeld:

“Bij de aanschaf van het matras zei de verkoper dat overal een oplossing voor zou zijn, mocht ik onverhoopt niet goed slapen op dit nieuwe matras. Voordat het matras geleverd werd, ben ik nog teruggegaan. Ik twijfelde over de uitvoering ‘firm’. De 2^e verkoper adviseerde mij wederom dit matras en heeft niet doorgevraagd naar mijn twijfel. Na het matras uitgebreid de kans gegeven te hebben, op aanraden van de 1^e verkoper, kon ik er blijvend niet op slapen en ontwikkelde ik pijnklachten en bouwde ik een chronisch energietekort op door een chronisch slaapttekort. De oplossingen van een extra topper, bleek niet te werken. De oplossing in de vorm van nieuw aan te schaffen producten, met bijbehorende kosten, kwam totaal onverwacht. Ik voel mij ernstig misleid en verontwaardigd over hun verkooptactieken. Nu ik niet akkoord ga met hun niet werkende oplossingen, kan ik bij hen als ‘oplossing’ een nieuw matras aanschaffen. Wederom kosten bovenop het 1^e aangeschafte matras. De commercieel directeur wil mij daarbij ‘begeleiden’ i.p.v. zijn twee slaapexperts. Ik heb totaal geen vertrouwen meer in hun expertise en voel mij schandelijk behandeld. Ook de insinuatie van de commercieel directeur dat ik vanaf het begin van het matras af wilde, vind ik schandelijk.”

Op de vraag hoe de consument het geschil opgelost wenst te zien, is als volgt geantwoord:

“Vernietiging van de koopovereenkomst, terugstorten van het aankoopbedrag op mijn bankrekening, zij komen het matras vervolgens ophalen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in een bij het reactieformulier behorende bijlage onder meer als volgt gereageerd:

“Ons standpunt

Voor het complete beeld zetten wij het aankoopproces uiteen. Daarbij verwijzen we ook naar de door de klant overgelegde correspondentie tussen partijen.

Tijdens het bezoek van de klant op 21 maart 2023 geeft de klant aan een nieuw, stevig matras te willen. De adviseur doet de gebruikelijke intake waarbij wij de wensen inventariseren en kijken naar aspecten die van belang zijn voor het slaapcomfort.

Op 29 augustus 2006 heeft de klant eerder een bed bij [ondernemer] aangeschaft. Het gaat om een [merk 1 + type] een handgemaakt en natuurlijk product uit het hoge segment.

De klant tijdens haar bezoek op voornoemde datum aangegeven niet een matras in de prijs categorie van [merk 1] te willen. Een mogelijk alternatief zou een matras uit de collectie van [merk 2] kunnen zijn, tevens hoge kwaliteit, handgemaakt en natuurlijk. Tijdens een uitgebreide probeersessie langs diverse merken kiest de klant voor het '[type]' matras van [merk 2] in de hardheid firm. Zowel het merk als de hardheid is uitvoerig besproken waarop de klant besluit de aankoop te doen.

Uitdrukkelijk wordt weersproken dat er sprake is geweest van enige misleiding/misleidende verkooptactieken. Aan de klant is de juiste informatie verstrekt. Er is geen informatie weggelaten of verstopt. Zoals de klant erkent, is aangegeven dat het matras niet kan worden geruild. Dit mede omdat de zaak handmatig wordt gemaakt met de specificaties van de klant. Wij staan nog altijd achter ons gegeven advies.

Nadat de matras in bestelling is genomen heeft de klant met haar partner de winkel bezocht bij een andere adviseur ([medewerker]) vanwege twijfel over de hardheid. De hardheid is na een korte testsessie met deze collega opnieuw met de klant onderzocht overlegd en door de klant bevestigd. Voor de volledigheid de hardheid firm is bevestigd.

(...)

Standpunt

De klacht is ongegrond. Ons advies is niet verkeerd en de klant heeft ontvangen hetgeen zij bij ons heeft gekocht. Het geleverde beantwoordt aan de gesloten overeenkomst. Er is derhalve sprake van conformiteit.

Het matras voldoet derhalve aan de uitgangspunten van wat er besteld is. Het matras is door de adviseur onderzocht op technische gebreken (die zijn er niet) en het product is conform de overeenkomst door de klant ontvangen.

(...)"

Deskundigenrapportage

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

"(...)

3. Vaktechnische beoordeling product/dienst en klacht(en)

Vertrouwen consument naar ondernemer en geboden oplossingen ontbreekt.

(...)

5. Herstel/vervanging

Is herstel technisch mogelijk? (...) nee

(...)

Zo nee, waarom niet? Consument is vertrouwen kwijt.

Welke technische oplossing is naar uw vaktechnische oordeel de beste oplossing van de klachten? Niet meer van toepassing, consument heeft elders een ander matras aangeschaft.

(...)

7. Nadere toelichting

Eventuele nadere toelichting op uw rapport: Een bemiddelingspoging heeft partijen niet nader tot elkaar gebracht. De consument geeft aan 4-5 matrassen uitgeprobeerd te hebben in de showroom van [ondernemer], voor aankoop. Er is ongeveer 5 minuten op het matras proef gelegen. Er werd door de consument aangegeven dat mevrouw last had van haar onderrug en het bestaande matras ca. 15 jaar in gebruik was. Hierop is het betreffende matras geadviseerd en na twijfel van de consument deze overtuigd door de verkoper dat niet een medium maar firm de juiste keuze matras zou zijn. Na 1 nacht gebruik klacht over het gevoel met het hoofd achterover te liggen. Dit d.m.v. ander kussen aangepast. Na aanhoudende pijnklachten een topper geadviseerd en geleverd. Er is een fors meningsverschil over de opmerking van de verkoper dat overal een oplossing voor is. Consument ging uit van een oplossing zonder extra kosten, ziet de geboden oplossing niet als oplossing maar als extra verkoop [ondernemer]. De ondernemer geeft aan geen kosteloze oplossing toegezegd te hebben en betreft de opmerkingen van de consument dat er sprake zou zijn van misleidende verkoop met onuitgesproken bijbedoelingen. De consument geeft aan ervan geleerd te hebben, te kort

*op het matras in de showroom gelegen. De ondernemer biedt alsnog aan de topper langer op proef te willen geven. Aan het eind van het gesprek geeft de consument aan elders een nieuw matras te hebben gekocht.
(...)”*

Overwegingen en beoordeling

Oneerlijke handelspraktijk?

1. De consument legt aan haar eis (vernietiging van de koopovereenkomst) ten grondslag dat sprake is (geweest) van een oneerlijke handelspraktijk op grond waarvan de tussen partijen gesloten koopovereenkomst moet worden vernietigd.

2. De bindend adviseur overweegt als volgt. Artikel 6:193b lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat een handelspraktijk oneerlijk is als een handelaar handelt in strijd met de vereisten van professionele toewijding en het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Een handelspraktijk kan in verschillende opzichten misleidend zijn (artikel 6:193c tot en met 6:193f BW), onder meer indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie (artikel 6:193c lid 1, aanhef, BW), zoals ten aanzien van (onder meer) het bestaan en de aard van het product (onderdeel a), de voornaamste kenmerken van het product (onderdeel b) en de noodzaak van een dienst, onderdeel, vervanging of reparatie (onderdeel e). Verder kan een handelspraktijk misleidend zijn indien er sprake is van een misleidende omissie, bijvoorbeeld in het geval van het weglaten of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze verstrekken van essentiële informatie (artikel 6:193d lid 2 en 3 BW). Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden, wordt de feitelijke context in aanmerking genomen (artikel 6:193d lid 4 BW).

3. De consument stelt dat er sprake is van een oneerlijke handelspraktijk, omdat de ondernemer haar bij de aanschaf van het matras niet heeft geïnformeerd over de extra kosten die voor haar rekening komen indien het matras haar niet bevalt. Zij licht toe dat de ondernemer, in de persoon van [medewerker], haar juist geruststelde door te zeggen dat ‘overal een oplossing voor is’. Volgens de consument heeft de ondernemer verzuimd te vermelden dat voor ‘de oplossing’ een meerprijs in rekening zal worden gebracht, dus boven op de prijs voor het matras. De consument stelt dat indien de ondernemer haar daarover had geïnformeerd, zij de keuze had gehad om de aankoop door te zetten of niet. Door het weglaten van die informatie werd zij in de loop van het traject voor het blok gezet: óf voor een forse meerprijs (€ 2.290,00) toppers kopen óf een tweede matras aanschaffen, aldus de consument.

4. De bindend adviseur volgt de consument niet in haar standpunt, waartoe het volgende wordt overwogen. Indien het afgeleverde niet beantwoordt aan de overeenkomst (ofwel non-conform is), kan de koper op grond van artikel 7:21 lid 1 BW aflevering van het ontbrekende, herstel van de afgeleverde zaak of vervanging van de afgeleverde zaak eisen. De kosten van nakoming van deze verplichtingen kunnen niet aan de koper in rekening worden gebracht (artikel 7:21 lid 2 BW). Op grond van artikel 7:21 lid 3 BW is de verkoper verplicht om, mede gelet op de aard van de zaak en op het bijzondere gebruik van de zaak dat bij de overeenkomst is voorzien, binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de koper, zijn in lid 1 bedoelde verplichtingen na te komen. Een en ander is in de wet geregeld en volgt ook uit de in dit geval van toepassing zijnde algemene voorwaarden (de CBW-erkend voorwaarden voor woonwinkels). De consument is daarmee dan ook bekend, althans behoorde daarmee bekend te zijn. Niet valt in te zien dat de ondernemer de consument had moeten informeren dat eerstgenoemde niet kosteloos voor een ‘oplossing’ kan zorgen in het geval (het comfort van) het matras de consument ‘niet bevalt’, maar objectief gezien van non-conformiteit geen sprake is (waarover hierna meer). Door de ondernemer is dan ook geen essentiële informatie weggelaten of verborgen gehouden, waardoor de consument een besluit over een overeenkomst heeft genomen of heeft kunnen nemen dat zij anders niet zou hebben genomen.

5. Hier komt bij dat voor vernietiging van de (koop)overeenkomst op grond van artikel 6:193j lid 3 BW ook vereist is dat de overeenkomst *als gevolg van* het ontbreken van essentiële informatie tot stand is gekomen. Los van het feit dat, zoals hiervoor al is overwogen, van dergelijke essentiële informatie geen sprake is, heeft de consument niet aangevoerd en is ook niet gebleken dat van het hiervoor bedoelde causale verband sprake is.

Ontbinding?

6. Voor zover de consument een beroep heeft gedaan op ontbinding van de tussen partijen gesloten (koop)overeenkomst, dan overweegt de bindend adviseur het volgende. Voor een geslaagd beroep op ontbinding is onder meer vereist dat het afgeleverde (in dit geval het matras) niet aan de overeenkomst beantwoordt. Noch uit de door de consument overgelegde stukken noch uit het deskundigenrapport volgt dat het matras niet de eigenschappen bezit, die daarvan mogen worden verwacht en die voor een normaal gebruik daarvan in beginsel nodig zijn. De stukken bieden geen, althans onvoldoende, aanknopingspunten om te oordelen dat het matras onvoldoende overeenstemt met het vooraf aan de consument getoonde en door haar geteste model. Niet is gesteld of gebleken dat de ondernemer bijzondere eigenschappen heeft gegarandeerd.

7. Op grond van het voorgaande is de bindend adviseur van oordeel dat de door de consument gestelde omstandigheden niet de ontbinding dan wel de vernietiging van de (koop)overeenkomst rechtvaardigen. Het enkele gegeven dat het matras de consument niet bevalt en zij achteraf wellicht spijt heeft van de aankoop maakt, hoe vervelend voor haar ook, niet dat in juridische zin voldoende gronden bestaan om de (koop)overeenkomst te ontbinden dan wel te vernietigen.

Conclusie

8. Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende, concludeert de bindend adviseur dat de klacht van de consument ongegrond is. Dit betekent dat de eis van de consument zal worden afgewezen.

9. 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 13 december 2023,