

Niet bewezen dat de verkeerde fauteuils zijn geleverd

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 en partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft de koop van stoelen.

Standpunt consument

De (zoon van de) consument heeft in het inleidend formulier de klacht als volgt geformuleerd:

“De stoelen, die geleverd zijn, zijn niet de twee (senioren-)stoelen die mijn ouders (nu 83 en 82 jaar) in de winkel hebben uitgezocht. Zij hebben een andere keuze gemaakt met de verkoper, maar die heeft abusievelijk een artikelnummer van de naastgelegen stoel genoteerd. De koop is op de volgende wijze tot stand gekomen: bij een zitje met een computer en een kop koffie is de aankoopbon opgemaakt. De verkoper heeft een collega-verkoper gevraagd om het artikelnummer door te geven van de stoel. De verwarring is begrijpelijk want de twee stoelen (allebei wit) lijken op elkaar. Alleen de diepte van het zitvlak is kleiner. Ter illustratie heb ik foto's toegevoegd van de opstelling in de winkel. Bij levering is gelijk aangegeven dat dit de stoelen niet zijn die in de winkel zijn uitgekozen. Dit constateerde mijn moeder direct, omdat zij niet met haar voeten bij de grond kwam, met zitten. Dit is ook op de bon van aanlevering aangegeven. Daarom hebben mijn ouders ook direct gevraagd om de stoelen retour mee te nemen, maar dit wilde de chauffeur niet. Te goeder trouw hebben mijn ouders toen wel betaald erop vertrouwend dat het opgelost zou worden met terugwerkende kracht.”

De consument wenst alsnog levering van de uitgezochte stoelen.

Standpunt ondernemer

De ondernemer voert aan dat de juiste stoelen zijn geleverd, conform de overeenkomst. De door de consument geschetste gang van zaken bij de verkoop van de stoelen wordt betwist.

Overwegingen en beoordeling

1. Tussen partijen is niet in geschil dat de ondernemer de stoelen heeft geleverd die in de schriftelijke, door partijen ondertekende, overeenkomst zijn vermeld. De consument heeft dit in de correspondentie erkend.
2. Als uitgangspunt heeft te gelden dat de stoelen die in de overeenkomst zijn vermeld ook de stoelen zijn die de consument heeft gekocht. De consument stelt weliswaar dat hij andere stoelen heeft gekocht dan die in de overeenkomst zijn vermeld, maar hij heeft dat verder niet onderbouwd. De gang van zaken rond de verkoop in de winkel die de consument schetst, heeft de ondernemer gemotiveerd betwist.
3. Gelet op het voorgaande kan niet worden vastgesteld dat de consument andere stoelen heeft gekocht dan die in de overeenkomst worden vermeld en die zijn geleverd.
4. De klacht is ongegrond. De eis van de consument wordt afgewezen.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eis van de consument wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 19 februari 2024,