

Geen verkeerd matras-advies, wel terechte klacht over te lange periode omruiling

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, kort weergegeven, de koop van bed(den) en matrassen.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht in het Vragenformulier als volgt geformuleerd:

“1. verkeerd advies m.b.t. lengte, wat merkwaardig genoeg niet correspondeert met het advies dat [leverancier] geeft! In de gesprekken die wij met de heer [medewerker] na de levering hebben gevoerd gaf hij aan dat zij altijd anders adviseren dan [leverancier] adviseert, dus dat 210 cm lang genoeg zou zijn. In zijn schriftelijke reactie van 25 maart jl. onderstreept hij dat nogmaals. Ik acht het een kwalijke zaak dat [ondernemer] niet de richtlijnen van [leverancier] aanhoudt. Je gaat er als consument vanuit dat dit het geen verschil mag maken. Indien wij de bedden hadden besteld rechtstreeks bij [leverancier], dan waren wij wel uitgekomen op 220 cm!

Overigens ook zonder af te gaan op het advies van [leverancier] kan elke beddenwinkel zelf ook uitrekenen dat het aanhouden van slechts 20 cm bovenop de lichaamslengte veel te weinig is als men comfortabel languit wil liggen zonder dat de tenen uit het bed steken en/of het hoofd tegen het hoofdbord aan ligt.

En dan nog niet eens rekening houdende met de specifieke matrassen van [leverancier] waar je vanwege de zones al gedwongen wordt om wat lager te liggen, zodat de kans dat je tenen eruit steken des te groter wordt. Je mag als consument/leek verwachten dat een [dealer van het merk] daarom altijd 220 cm adviseert.

2. Een verkeerd advies m.b.t. het matras voor mijn vrouw, omdat [ondernemer] deze matraskeuze niet in de winkel hadden liggen, wat voor een [dealer van het merk] met maar een relatief beperkt aantal matraskeuzes merkwaardig is. Ook is een ander matras geleverd dan in de winkel was uitgezocht. Dit viel onder de 90 dagen omruilgarantie van [leverancier]. Echter nu na bijna 5 maanden is het juiste matras nog niet geleverd.”

De vraag hoe hij het geschil opgelost wenst te zien heeft de consument als volgt beantwoord:

“Meerdere malen hebben wij [ondernemer] gevraagd om de bedden om te ruilen. Ook nadat wij schriftelijk op 5 maart jl aangegeven hadden dat de koopovereenkomst vernietigd dient te worden op basis van verkeerde voorlichting (dwaling). Hierop is nooit ingegaan. Bij deze willen wij nog een laatste keer dit aanbod doen.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“Wij adviseren altijd in de winkel Lichaamslengte + 20 cm, dit is ook het advies dat [leverancier] zelf geeft op hun website. Hierin bent u dus juist in geadviseerd.

Tevens wordt de keuze van de lengte van het bed gemaakt met de verkoper en met de klant zelf, u hebt hier destijds ook mee ingestemd. U heeft hier zelfs voor getekend in de winkel.

Helaas kunnen wij niets retour nemen aangezien u de order in de winkel heeft geplaatst.

U heeft samen met mijn collega een matras uitgekozen in de winkel.

U heeft toen het [merk en type] uitgekozen. Het kan natuurlijk zijn dat deze bodytype en/of hardheid niet bevalt en daarvoor hebben wij de omruilgarantie waar u gebruik van kunt maken.

Er is per ongeluk een fout gemaakt met het verwerken van de omruiling, dit is de reden dat het niet in werking is gezet. Ik heb het direct voor u in werking gezet. U ontvangt hier vandaag nog een orderbevestiging van, dit duurt vanaf vandaag circa 6 tot 8 weken. Onze oprechte excuses voor het ongemak.”

Overwegingen en beoordeling

1. De consument beroept zich op dwaling. Hij stelt dat hij heeft gedwaald door een onjuist advies van de ondernemer. Als hij juist zou zijn voorgelicht, had hij een ander – langer – bed en matras gekocht.

2. In artikel 6:228 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is, voor zover hier van belang, het volgende bepaald:

“1. Een overeenkomst die is tot stand gekomen onder invloed van dwaling en bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn gesloten, is 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;*
- b. [...]*
- c. [...]*

2. De vernietiging kan niet worden gegrond op een dwaling die een uitsluitend toekomstige omstandigheid betreft of die 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. Niet in geschil is dat de lichaamslengte van de consument 190 cm is (zie de brief/e-mail van 5 maart 2024) en dat de ondernemer hem een matras/bed van 210 cm heeft geadviseerd en verkocht. De consument stelt dat dit in strijd is met het advies van [leverancier].

4. De bindend adviseur stelt vast dat op de door de consument overgelegde printscreen van de website van [leverancier] het volgende is te lezen:

“Om de juiste lengte te bepalen van je nieuwe matras raden we je aan om een matras te kiezen dat minimaal 20 tot 30 cm langer is dan de langste persoon die erop slaapt.”

Dit betekent dat het advies dat de ondernemer heeft gegeven weliswaar aan de onderkant zit van het advies dat op de website van [leveancier] is vermeld, maar het valt niet buiten het daar aangegeven bereik. De stelling dat het advies van de ondernemer in strijd is met wat [leverancier] adviseert mist dan ook feitelijke grondslag.

5. Verder heeft de consument niet bestreden dat hij de aangekochte producten in de winkel samen met de verkoper heeft uitgekozen. Op het moment van aankoop is de consument er kennelijk van uitgegaan, mede op basis van zijn bevindingen in de winkel, dat een matras met een lengte van 210 cm zou volstaan. Achteraf denkt de consument daar anders over. Dit dient echter niet voor risico van de ondernemer te komen.

6. Uit het voorgaande volgt dat, voor zover de consument heeft gedwaald, de dwaling voor zijn rekening dient te blijven (zie artikel 6:228 lid 2 BW). De klacht is in zoverre ongegrond.

7. De ondernemer erkent dat het matras van de partner van de consument kan worden omgeruild en dat hierbij iets is misgegaan. Hoewel partijen verschillen van inzicht over wat er precies is misgegaan – volgens de ondernemer betreft het een fout bij het omruilen, volgens de consument is er ook een verkeerd advies gegeven – staat niet ter discussie dat de ondernemer is tekortgeschoten. De klacht is in zoverre gegrond.

8. Uit het laatste bericht van de consument lijkt te kunnen worden opgemaakt dat de ruil inmiddels heeft plaatsgevonden. Mocht dat echter niet het geval zijn, dan kan hij daar alsnog aanspraak op maken.

9. De klacht is gedeeltelijk gegrond.
10. Gezien de uitkomst van de procedure dient de ondernemer een deel van het door de consument betaalde klachtgeld te vergoeden, te weten tot een bedrag van € 75,-.
11. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gedeeltelijk gegrond.
- Het matras van de partner van de consument kan worden omgeruild, indien dat nog niet is gebeurd.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 75,- aan de consument wegens gedeeltelijke compensatie van het klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.
- Het meer of anders gevraagde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 29 november 2024,