

Door bestelling met expliciet kleurnummer is consument daaraan gebonden

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.

Er heeft, vanwege de aard van het geschil, geen deskundigenonderzoek plaatsgevonden.

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

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen voldoende gelegenheid hebben gehad hun standpunten naar voren te brengen en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft

De overeenkomst betreft, kort weergegeven, de koop van een matras met toebehoren.

Standpunt consument

De consument heeft de klacht bij inleidend formulier als volgt verwoord:

“In eerste instantie in 2016 een ondeugdelijk product aan ons verkocht, in 2023 een coulance hiervoor gekregen, alsnog bij hen een nieuw matras plus topper besteld, op de aankoopbon staat dat wij de kleur bies in beige willen, hiervoor hebben wij getekend en betaald. Voordat de medewerker de order doorzette hebben wij thuis nog extra gekeken met de kleurstelling of we echt de kleur beige wilden, dit hebben wij aan haar bevestigd met de omschrijving van de kleur en een uit het hoofd geschatte bijbehorende nummer aangezien zij in het bezit zijn van de kleurstalen plus nummers.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft onder meer als volgt gereageerd:

“ [...] recent een matras van een ander merk geleverd met een stevige coulancekorting terwijl elke vorm van garantie ruim verstreken was.

Nu is bij het bestellen geen biescode genoteerd op de bon. We hebben dit nagevraagd en ze mailde ons ‘We kiezen voor B26 zijdeglans achtig crème.’. Aan de hand hiervan hebben wij de bestelling doorgevoerd. We werken hierin met nummers en niet met kleurnamen [...]”

Overwegingen en beoordeling

1. Uit de overgelegde correspondentie blijkt dat de consument op 22 februari 2023 een e-mail naar de ondernemer heeft verzonden, onderwerp: Keuze bies, waarin het volgende is vermeld: *“We kiezen voor B26 zijdeglans achtig crème.”*
2. Aldus heeft de consument heel concreet kenbaar gemaakt welke kleur zij wenste. Niet in geschil is dat de bies is geleverd in kleur B26. Gelet hierop kan niet worden geconcludeerd dat het geleverde niet aan de overeenkomst beantwoordt.
3. Voor zover de consument aanvoert dat zij niet bekend is met de kleurcodes en het aan de ondernemer was om dit te controleren, wordt zij daarin niet gevolgd. Indien de consument onvoldoende bekend is met de kleurcodes had zij de bestelling op andere wijze of in andere woorden moeten bevestigen, of had zij contact moeten opnemen met de ondernemer voor toelichting en overleg. Nu zij in de e-mail van 22 februari 2023 zonder enig voorbehoud een concrete kleurcode heeft genoemd, mocht de ondernemer daarvan uitgaan.
4. De klacht is ongegrond.
5. De ondernemer heeft de consument een aanbod gedaan om het geschil op te lossen. Het staat partijen uiteraard vrij om daarover nog in gesprek te gaan.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eisen van de consument worden afgewezen en de kosten van behandeling blijven voor haar rekening.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 5 oktober 2023,

BINDEND ADVIES
Stichting UitgesprokenZaak.nl

