

Slaapbank mag toch retour vanwege verkeerde info over voorwaarden bedenktijd

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 een slaapbank.

Standpunt consument

De consument heeft zijn klacht als volgt geformuleerd:

“Het gaat om de aanschaf van een slaapbank en het gebruik ervan binnen "100 dagen bedenktijd".

[...]

Na het gebruiken van de slaapbank langzamerhand merkte ik dat de kwaliteit van de stof niet aan mijn verwachtingen voldoet. Ik vond dat de stof, slap en dat het snel kreukt. Ik was van plan de geleverde slaapbank omruilen voor dezelfde model maar met een betere stof en bereid was het prijsverschil van de stof te betalen.”

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

“Ik heb geen vertrouwen in leverancier meer.

Graag het retourneren van de slaapbank en het aankoopbedrag van € 1.259,10 terugstorten op mijn rekening.”

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

“We hebben de klant meerdere keren proberen uit te leggen dat een gemonteerd meubelstuk niet kosteloos retour kan worden genomen. Dit komt doordat er montage- en gebruikssporen aanwezig kunnen zijn, en ook om hygiënische redenen, zoals het feit dat erop geslapen is. Hierdoor kan het geretourneerde meubel niet meer als nieuw doorverkocht worden. Dit staat ook aangegeven in onze algemene voorwaarden en ook op onze website.”

Overwegingen en beoordeling

1. De consument stelt dat hij gebruik kan maken van de mogelijkheid om de geleverde slaapbank binnen 100 dagen te retourneren, waarbij de koopsom wordt terugbetaald.
2. De bindend adviseur stelt vast dat de consument voorafgaand aan de koop contact heeft gehad met een medewerker van de ondernemer via een 'chat'. De consument heeft hierbij gevraagd of de desbetreffende slaapbank in de showroom stond. De medewerker van de ondernemer heeft op deze vraag als volgt gereageerd:

“Tot mijn spijt moet ik je mededelen dat dit artikel niet opgesteld staat in onze showroom. Wel bieden wij 100 dagen retourrecht en bezorgen we de meubels gratis op en als het je niet bevalt kun je het retour aanmelden tegen de kostprijs.”

3. Op basis van deze mededeling mocht de consument er naar het oordeel van de bindend adviseur van uitgaan dat hij de slaapbank binnen 100 dagen kon retourneren, onder terugbetaling van de koopsom. Hierbij is van belang dat in het aangehaalde bericht geen enkel voorbehoud wordt gemaakt. Bovendien is dit bericht er kennelijk op gericht de consument ervan te overtuigen dat hij met een gerust hart tot aankoop kan overgaan, ondanks dat hij deze slaapbank niet in de showroom kan uitproberen. Weliswaar heeft de

medewerker van de ondernemer in het bericht vervolgens een link opgenomen naar een website met meer informatie, maar die informatie gaat over de verzending/bezorging van meubels. Het verweer van de ondernemer wordt dan ook niet gevolgd.

4. Uit het voorgaande volgt dat de klacht gegrond is.
5. De ondernemer dient, wanneer de consument de slaapbank retourneert, de koopsom terug te betalen aan de consument. Indien de consument wenst dat de ondernemer de slaapbank ophaalt, dienen partijen hierover afspraken te maken. Deze afspraken kunnen ook een vergoeding voor het ophalen inhouden.
6. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer het door de consument betaalde klachtgeld van € 175,- te vergoeden.
7. Verder is de ondernemer behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is gegrond.
- De ondernemer betaalt bij het retourneren van de slaapbank de koopsom terug aan de consument.
- De consument neemt binnen 4 weken na heden contact op met de ondernemer om een afspraak te maken om de slaapbank te retourneren.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden een bedrag van € 175,- aan de consument als vergoeding voor het klachtgeld.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 10 juli 2024,