

Bindend adviseur gaat niet mee in standpunt van de consument dat hij tijdens het aankoopproces is misleid

Verloop van de procedure:

Partijen zijn overeengekomen dit geschil door middel van een bindend advies door de Stichting UitgesprokenZaak.nl te laten beoordelen. De stichting heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Gezien de aard van het geschil was de inschakeling van een onafhankelijk deskundige niet nodig. Na uitwisseling van de stukken achtte de bindend adviseur een mondelinge behandeling niet nodig omdat hij voldoende geïnformeerd was.

Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft:

Datum overeenkomst: 29 december 2024.

De consument heeft bij de ondernemer een bed gekocht met lattenbodems en een matras voor een totaalprijs van € 3.200,-. De levering vond plaats op 2 april 2025.

De klacht is op 2 april 2025 voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt consument;

Samengevat luidt het standpunt van de consument als volgt:

Mijn klacht richt zich op de aankoop van een ledikant inclusief twee lattenbodems en een matras bij een ten tijde van mijn aankoop CBW-erkende woonwinkel. Tijdens het verkoopproces werd mij medegedeeld dat een pocketveringmatras een meerprijs vereiste, waardoor ik heb gekozen voor lattenbodems tegen een lagere meerprijs. Pas tijdens de levering ontdekte ik dat op de website vermeld stond dat de pocketvering standaard inbegrepen was. Kort daarna werd deze informatie op de website aangepast. Ik heb hiervan twee screenshots met datum bewaard (zie daarvoor het dossier). Dit leidde bij mij tot het gevoel dat ik op het verkeerde been ben gezet, en dat de informatie die aan mij verstrekt werd onjuist en misleidend was. Daarbij komt dat de facturen die ik ontving — zowel bij aankoop als bij aflevering — geen duidelijke specificatie bevatten van het bed ledikant inclusief twee lattenbodems en een matras. Hierdoor kon ik de levering niet goed controleren en heb ik pas achteraf, op eigen initiatief, vastgesteld dat er iets niet klopte. De kern van mijn klacht is dat ik als consument ben misleid in het aankoopproces van een fysieke zaak, namelijk het bed ledikant inclusief twee lattenbodems en een matras. De verkeerde informatie over wat wel of niet inbegrepen was, heeft direct invloed gehad op mijn aankoopbeslissing. Ik heb op basis van foutieve informatie gekozen voor een optie die ik anders niet had genomen/niet had moeten krijgen. Het geschil gaat daarmee over de totstandkoming en uitvoering van een overeenkomst met betrekking tot een geleverde zaak op gebied van woninginrichting, zoals bedoeld in artikel 2 in samenhang met bijlage 1 (onder 'Slaapkamer') van het 'Reglement geschillenregeling wonen per 1 januari 2025'.

De consument eist:

Ik wens dat het bedrijf de lattenbodems retour neemt, het betaalde bedrag hiervoor terugbetaalt en alsnog de pocketveringmatras levert die - zoals achteraf bleek - op de website stond vermeld en standaard bij het bed hoorde. Daarnaast wil ik op basis van de prijs die op de website stond een duidelijke en transparante prijsopbouw ontvangen. Indien blijkt dat ik in totaal meer heb betaald dan dat ik eigenlijk had moeten betalen, wil ik het verschil teruggestort op mijn rekening krijgen.

Standpunt ondernemer:

Samengevat luidt het standpunt van de ondernemer als volgt:

Klant koopt op 29 december 2024 een ledikant, 2 lattenbodems en een matras in onze winkel. In onze winkel staat het ledikant en de prijskaart van dit ledikant inclusief de opties. (zie bijgaande documenten). Klant heeft gekozen voor lattenbodems, zoals heel duidelijk op de overeenkomst te lezen valt. De minipocket bodems zijn bewust niet door de consument besteld omdat hij ze te duur vond. Viel buiten zijn budget. Hij heeft de prijskaart in de winkel ook gezien en deze is besproken. Ter verduidelijking, minipocket bodems zijn alternatief voor lattenbodems, maar behoorlijk duurder. Klant heeft op 2 april 2025 zijn ledikant en lattenbodems geleverd en gemonteerd kregen. Klant heeft ons afleverformulier getekend en het restant bedrag betaald.

Tijdens aflevering heeft onze logistiek per abuis minipocket bodems naast de bestelde lattenbodems ook meegenomen omdat deze vaak samen met het betreffende ledikant gekocht worden.

Na aflevering en betaling ontvangen wij een mail en eist de klant de minipocket bodems gratis te ontvangen. Hij levert een screenshot aan van onze website in april 2025. Deze website heeft een overduidelijke kennelijke vergissing/ fout, hetgeen ik de consument ook gemaild heb (zie bijgaande documenten). Het is jammer dat de consument niet alle screenshots toegevoegd heeft. Onze website is altijd onder voorbehoud van fouten. Zoals ook in onze Algemene Voorwaarden vermeld staat. Deze zijn in bezit van de consument. Zou op 2 april 2025, het moment van afleveren, de prijs van het ledikant inclusief minipocket bodems geweest zijn, dan had hij er nog geen recht op. Hij heeft 29 december 2024 gekocht, niet op de website, maar in de winkel. Zijn screenshots zijn van na moment van afleveren. Neemt niet weg dat de prijs van het ledikant nooit inclusief deze bodems zijn geweest. De klant weet dit ook heel erg goed. Het is enorm spijtig dat de consument zich zo opstelt. Wettelijk gezien is er niet eens meer grond zoals ook terug te lezen valt op diverse sites zoals de [naam website]. Er is geleverd en betaald.

Overwegingen en beoordeling:

Op 29 december 2024 heeft de consument bij de ondernemer in de winkel een ledikant gekocht met een matras. Tijdens de aankoop is tussen partijen besproken dat het ledikant geleverd kon worden met een lattenbodem of met een minipocket bodem. Daarbij is aangegeven dat de minipocket bodems een meerprijs hadden van ongeveer € 500,=. Op grond van die informatie heeft de consument besloten om te kiezen voor lattenbodems. Naar de consument zelf vermeldt, is bij de aankoop duidelijk gesproken over de meerprijs voor de minipocket bodems. Naar de ondernemer stelt en door de consument niet is weersproken staan de opties voor het ledikant duidelijk vermeld op de prijskaart.

Op 2 april 2025 is het ledikant met de lattenbodems geleverd en gemonteerd bij de consument. Tegelijkertijd zijn door de fabrikant twee mini pocket bodems meegeleverd. Deze zijn, omdat ze niet waren besteld, weer mee retour genomen. De consument stelt nu dat de site van de ondernemer op 2 april 2025 vermeldde dat minipocket bodems inbegrepen waren in de prijs van het ledikant. Dat mag zo zijn, maar door deze (door de ondernemer als fout bestempelde) vermelding kan niet gezegd worden dat de consument op 29 december 2024 een verkeerde keuze heeft gemaakt en dat hij op die datum misleid zou zijn. Immers niet 2 april 2025 is het moment dat de overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen. Die kwam tot stand op 29 december 2024 in de winkel van de ondernemer. Het vermoeden bestaat dat de consument niet op de site van de ondernemer zou hebben gekeken als niet per abuis de minipocket bodems waren meegeleverd.

De ondernemer stelt dat de vermelding op de site een kennelijke vergissing was. Met de consument kan worden meegegaan in zijn redenering dat deze fout voor de consument niet kenbaar was. Echter, het helpt de consument in deze zaak niet omdat, zoals eerder al gezegd, de overeenkomst op 29 december 2024 is gesloten en op die datum de consument geen kennis had van wat op de site stond vermeld en dus niet misleid kan zijn in de zin van artikel 6:193d BW.

Er is tussen partijen dus een geldige overeenkomst tot stand gekomen en op gehele of gedeeltelijke vernietiging daarvan kan dan ook geen beroep worden gedaan. De overeenkomst is niet tot stand gekomen op basis van onvolledige of onjuiste informatie.

Daarnaast heeft de consument te kennen gegeven dat de facturen geen specificatie bevatten van de prijsopbouw van de diverse elementen van de koop. Tijdens de aankoop op 29 december 2024 zijn de diverse prijs onderdelen besproken. Zo stelt de ondernemer en dit is door de consument niet weersproken. Op de aankoopbon staat de eindprijs van € 3.454,= met een korting van € 254,=. Weliswaar mag de consument verlangen dat de diverse prijs onderdelen apart zouden worden vermeld, maar op 29 december 2024 heeft hij daar niet om gevraagd. Nu hij de prijs heeft betaald die partijen zijn overeengekomen en is geleverd wat is overeengekomen, heeft de consument geen redelijk belang meer om te vragen naar een factuur met daarop de diverse prijs onderdelen.

Alle feiten en overwegingen in aanmerking nemende concludeert de bindend adviseur dat de klacht ongegrond is, hetgeen naar het oordeel van de bindend adviseur leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

1. De klacht wordt ongegrond verklaard.
2. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op datum in te vullen door secretariaat 16 oktober 2025,