

Consument heeft onvoldoende onderbouwd dat tussen partijen iets anders is afgesproken dan op de orderbevestiging vermeld, klacht ongegrond verklaard

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, voor zover hier van belang, de koop van een matras.

Standpunt consument

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

“Op 11 mei 2025 bezochten wij voor het eerst [ondernemer]. Manager [naam manager] adviseerde ons bij de keuze van een matras voor onze slaapkamer. Wij bekeken twee modellen en kozen uiteindelijk het volgende: [naam merk en type], formaat 180×200 (€5.557), of in twee losse helften 90×200, elk €3.277 (totaal €6.554) plus €175 (totaal €350) voor de rits. De offerte werd door [naam manager] ondertekend met onze persoonsgegevens, nr. [offerte nummer].

De aankoop vond plaats tijdens ons volgende bezoek op 7 juni 2025, opnieuw bij [naam manager]. Tijdens deze afspraak legden wij onze situatie uit: wij waren net verhuisd naar een lege woning en hadden een lening afgesloten voor de inrichting. Onze middelen waren onvoldoende om het 180×200 matras te kopen, dus spraken wij het volgende af: wij zouden direct één [naam merk en type], 90×200 met rits kopen, terwijl de bedbodem 180×200 met het tweede 90×200 matras bij [naam merk] werd gekocht.

Met de manager werd afgesproken dat de aankoop van het tweede [naam merk en type] matras later zou plaatsvinden. We bespraken ook hoe dit het beste kon worden geregeld, omdat de manager uitlegde dat de productie kleinschalig was en elk detail dat de prijs beïnvloedde apart werd berekend. De manager noteerde daarom in de opmerkingen: “in de nabije toekomst gaat dit matras retour naar de fabriek om te matchen met de ritsen. De kosten voor vervoer komen er dan bij” – zodat de ritsen van beide matrassen in de fabriek op elkaar zouden worden afgestemd. Het [naam merk] matras zou later naar de logeerkamer verplaatst worden.

Als resultaat van deze afspraak werd offerte nr. [offerte nummer] opgesteld, voor een totaalbedrag van €3.452, wat overeenkwam met offerte nr. [offerte nummer]. Een aanbetaling van €863 werd dezelfde dag gedaan. Deze offerte was met de hand geschreven en nauwelijks leesbaar. Wij merken ook op dat de eerdere offerte nr. [offerte nummer] door de manager in onze aanwezigheid werd verscheurd, maar wij hebben van beide offertes kopieën bewaard.

Op 11 juni 2025 ontving ik een e-mail van de manager met het verzoek de bestelling te controleren en per e-mail te bevestigen. Wij hebben geen bevestiging gestuurd.

Ons volgende contact met de winkel was bij de levering, op 9 juli 2025. Toen het matras werd uitgepakt en wij het moesten controleren, ontdekten wij dat het de verkeerde maat had. De bezorger gaf ons een geprinte offerte, die wij vergeleken met onze handgeschreven versie. Pas toen zagen wij dat het formaat niet overeenkwam met wat wij met de manager hadden afgesproken: in plaats van 90×200 stond er 80×200.

De bezorger zei dat er van zijn kant geen fout was gemaakt en dat wij het resterende bedrag van €2.589 moesten betalen, wat wij hebben gedaan. Hij nam de verpakking mee en vertrok. Meteen daarna belden wij de winkel om de situatie uit te leggen. De medewerker weigerde te helpen en zei dat alleen manager [naam manager] dit kon afhandelen. Hij vroeg ons een e-mail te sturen, wat wij hebben gedaan.

Het antwoord van de manager kwam op 11 juli. Hij stelde dat wij de offerte bij aankoop hadden gecontroleerd en ondertekend, later een kopie per e-mail hadden ontvangen en dat het matras speciaal voor ons was gemaakt (in een bijzondere maat), waardoor het niet kon worden teruggenomen. In plaats daarvan stelde hij voor om een passende boxspring voor het matras (80x200) met korting te kopen.

Na ontvangst van deze brief belde ik de manager om de situatie te verduidelijken. Omdat er tijd verstreken was, kan ik het gesprek niet woordelijk reproduceren, maar de kern was:

- Bij de eerste afspraak bespraken wij matrassen van 180x200 (of twee 90x200) van twee modellen.*
- Bij de tweede afspraak legden wij onze situatie uit met betrekking tot de verhuizing, de lening en de mogelijkheid om slechts één helft te kopen.*
- Door stress van de verhuizing, het lange gesprek en het feit dat de offerte met de hand was geschreven, controleerde ik alleen zorgvuldig onze persoonsgegevens en het afleveradres. Vertrouwend op het professionalisme van de manager en gezien het feit dat het totaalbedrag identiek was aan de oorspronkelijke offerte, maakte ik een menselijke fout: ik las de maat als 90x200 in plaats van 80x200.*
- Wij hebben het matras niet gebruikt sinds de levering, en omdat wij voor langere tijd (tot september) zouden vertrekken, wilden wij dit probleem vooraf oplossen.*
- De positie van de manager bleef ongewijzigd, en hij voegde eraan toe dat de prijzen van de matrassen 80x200 en 90x200 identiek waren, wat tot verwarring leidde en misleidend was. Hij legde de verantwoordelijkheid bij ons, met als argument dat de order al getekend was. Hij stelde dat het formaat 80x200 een "speciale bestelling" is en niet kan worden geruild."*

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

"Een van de volgende opties:

- Gratis omruil van het geleverde 80x200 matras voor een 90x200 matras, inclusief transportkosten.*
- Of een volledige terugbetaling van het door ons betaalde bedrag."*

Standpunt ondernemer

De ondernemer heeft in het Reactieformulier als volgt gereageerd:

"De consument heeft op 7 juni fysiek bij ons de showroom een matras aangeschaft. Hiervoor is een handgeschreven orderbevestiging opgesteld, welke door de klant is ondertekend. Op dit document staat duidelijk gespecificeerd dat het om een matras van 80x200 cm gaat. Zoals gebruikelijk hebben wij een kopie van de getekende orderbevestiging gemaakt voor zowel onze administratie als voor de klant. De kopie in ons dossier is goed leesbaar en bevat zonder twijfel de maatvoering 80x200 cm. Dat het door de consument geüploade exemplaar onduidelijk is, lijkt het gevolg van een slechte scan, en niet van de fysieke orderbevestiging zelf.

Daarnaast hebben wij de orderbevestiging op 7 juni per e-mail naar de consument gestuurd. In dit document staat eveneens duidelijk vermeld dat de bestelling een matras van 80x200 cm betreft. Op 11 juni heeft de consument op deze e-mail gereageerd met het verzoek om het telefoonnummer aan te passen. Omdat het telefoonnummer uitsluitend op de orderbevestiging vermeld staat, bevestigt deze reactie dat de consument de digitale orderbevestiging heeft ontvangen, gelezen en gecontroleerd.

De levering vond plaats op 9 juli. De matras is door onze bezorgers uitgepakt en geplaatst op het bed van de consument. Vervolgens heeft de consument bij de bezorgers getekend voor goede ontvangst.

Uit bovenstaande blijkt dat de consument op meerdere momenten duidelijk op de hoogte was van het feit dat een matras van 80x200 cm is aangekocht.

Desondanks hebben wij de consument tegemoet willen komen en een coulancevoorstel gedaan: het leveren van een matras van 90x200 cm tegen een aanzienlijke korting. De consument heeft dit aanbod helaas afgewezen."

Overwegingen en beoordeling

1. De consument stelt dat hij een matras van 90x200cm heeft gekocht en dat de ondernemer ten onrechte een matras van 80x200cm heeft geleverd. De ondernemer voert aan dat de consument een matras van 80x200cm heeft gekocht en dat er dus een correcte levering heeft plaatsgevonden.
2. Niet in geschil is dat de consument op 7 juni 2025 in de winkel van de ondernemer is geweest en dat bij die gelegenheid de overeenkomst tot stand is gekomen. Partijen verschillen van inzicht over de afspraken die zijn gemaakt. De bindend adviseur stelt vast dat bij de stukken een orderbevestiging van 7 juni 2025 zit, die beide partijen hebben ondertekend. Hierop is vermeld dat het matras een afmeting van 80x200cm heeft. Dit document levert wat betreft het hier aan de orde zijnde punt dwingend bewijs op (artikel 157 lid 2 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering). Tegenbewijs staat vrij, maar de consument heeft dit niet geleverd. Dat partijen iets anders hebben afgesproken dan in de orderbevestiging is vermeld, is niet althans onvoldoende onderbouwd. De bindend adviseur gaat er daarom van uit dat partijen zijn overeengekomen dat de ondernemer een matras van 80x200cm zou leveren.
3. De klacht is ongegrond. De eisen van de consument worden afgewezen.
4. De kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil, blijven voor zijn rekening.
5. De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Beslissing

- De klacht is ongegrond.
- De eisen van de consument worden afgewezen.
- De kosten die de consument heeft gemaakt in verband met de behandeling van dit geschil, blijven voor zijn rekening.
- De ondernemer is behandelingskosten verschuldigd conform het tarief vermeld in het eerste bericht in het geschillensysteem.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 18 december 2025,