

## **Nep-korting op outlet-bed niet weersproken: misleidende handelspraktijk**

### **Partijen:**

Consument: [consument], wonende te [woonplaats].

Ondernemer: [ondernemer], gevestigd te [vestigingsplaats].

### **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 bindend adviseur heeft kennisgenomen van de door partijen ingebrachte stukken. Er zijn via het digitale geschillensysteem vragen gesteld door de bindend adviseur en beantwoord door partijen.

Er heeft geen videozitting plaatsgevonden, omdat partijen hun standpunten voldoende hebben kunnen toelichten en de bindend adviseur zich voldoende voorgelicht achtte.

### **Overeenkomst waarop het geschil betrekking heeft**

De overeenkomst betreft de koop van een bed met toebehoren (zie de door de consument overgelegde aankoopbon).

### **Standpunt consument**

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

*“Prijstelling van product en kwaliteit.*

*Ik was op zoek naar een kwalitatief goed bed in het prijssegment van €2.000 - €2.500. Omdat een kwalitatief product voor mij belangrijk is, ging ik bewust niet naar goedkope beddenzaken als [concurrent], [concurrent], etc. De outlet-verkoop, in een afgelegen zalencentrum, van de bedden werd aangekondigd met extra korting van tenminste 50% extra korting met de beste prijs en service garantie. De bedden, zo'n 20 stuks, waren opgesteld met prijskaarten waarop een korting van 50% werd gepresenteerd. Het bed wat ik uiteindelijk heb gekocht kostte nu €1.199 i.p.v €2.399,-. Een fikse korting dus. De verkoper vertelde dat het hier een bijzondere verkoop van overtollige voorraad betrof en men om deze reden outlet-verkoop in zalencentra, etc. hield. Het betreffende showroom-model mocht ik voor € 1079,- meenemen. Tijdens de verkoop heb ik aangegeven dat ik een zacht bed nodig heb i.v.m. lichamelijke klachten. Het bed is uitgetprobeerd en de verkoper achtte het ook geschikt voor mij. Het bed bleek al snel veel te hard voor mij. Dit snapte ik niet. Daarom ben ik op onderzoek gegaan en zag op de website dat de bedden een standaardprijs hebben van €1.199,- en gratis thuis worden bezorgd met 30 dagen geld terug garantie. Het bed is dus niet met (extra) korting verkocht in de outlet en is nog volop verkrijgbaar. Sterker nog, de bedden zijn bij verschillende zaken voor hetzelfde geld te verkrijgen. De meeverkochte topper blijkt na onderzoek een harde topper te zijn en niet geschikt voor mij. Al met al ben ik ontevreden over de kwaliteit en de gestelde verkoopprijs.”*

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

*“Ik wil graag mijn geld terug zodat ik een bed kan kopen in het segment wat ik aanvankelijk zocht en wat past bij mijn wensen qua comfort en kwaliteit”*

### **Standpunt ondernemer**

De ondernemer heeft als volgt gereageerd:

*“Wij houden al verscheidene jaren verkoopdagen op locatie door het land. Mevrouw heeft bij ons een boxspring gekocht wat ook het showroommodel was. Zij heeft hier een luxere topdek van 10cm bij gekregen. De boxspring zelf bestaat uit 1 zone en de matras uit meerdere. De prijskaart is volgens ons duidelijk en hing aan het hoofdbord. Het showroommodel is goedkoper. Mevrouw heeft (zoals onze klanten) het bed geprobeerd en goed bevonden. Er zijn dat weekend 8 showroommodellen gekocht. Wij betwisten dan ook de verkeerde communicatie.”*

## **Overwegingen en beoordeling**

### Contractspartij

1. De consument heeft in het Vragenformulier bij 'Naam van de ondernemer' ingevuld: '[ondernemer]'. Daarbij heeft zij het KvK-nummer '[XXXX]' vermeld.

2. De ondernemer heeft in het reactieformulier bij 'Uw naam (het bedrijf waarmee de koop is gesloten)' ingevuld: '[andere onderneming (2)]'. Daarbij is het KvK-nummer [YYYY] vermeld.
3. Vanwege de discrepantie tussen de door de consument vermelde gegevens enerzijds en de door de ondernemer vermelde gegevens anderzijds, heeft de bindend adviseur via het digitale geschillensysteem nadere vragen gesteld aan partijen.
4. De consument heeft vervolgens toegelicht dat zij bij het invullen van het Vragenformulier waarschijnlijk op de website van [ondernemer] heeft gekeken, maar dat op de aankoopbon het KvK-nummer [XXXX] staat vermeld.
5. De bindend adviseur begrijpt dat de consument zich aldus op het standpunt stelt dat de overeenkomst is aangegaan met de rechtspersoon of onderneming die hoort bij het KvK-nummer [XXXX]. Vastgesteld wordt dat dit [ondernemer] betreft.
6. Dit is via het digitale geschillensysteem voorgelegd aan de heer Timmer en/of de heer Booi, waarop als volgt is gereageerd:  
  
*"Wij verkopen op locatie onder de naam van [andere onderneming ([YYYY]). De order is onder de webshop geschreven. Per abuis verkeerde orderblok meegenomen."*
7. De vraag wie de contractuele wederpartij is, dient te worden beantwoord aan de hand van wat partijen daarover naar elkaar hebben verklaard en over en weer uit elkaars verklaringen en gedragingen hebben afgeleid en mochten afleiden. Dit volgt uit bestendige jurisprudentie (onder meer Hoge Raad 11 maart 1977, ECLI:NL:HR:1977:AC1877 (Kribbebijter), Hoge Raad 28 november 2014, ECLI:NL:HE:2014:3460 en Hoge Raad 30 november 2018, ECLI:NL:HR:2018:2217).
8. De bindend adviseur stelt vast dat de naam '[ondernemer]' in meerdere bedrijfsnamen voorkomt, waaronder in ieder geval [ondernemer], [andere onderneming (3)] en [andere onderneming (2)]. Bij partijen is kennelijk verwarring ontstaan over wie de contractuele wederpartij van de consument is. De bindend adviseur acht in dit geval de aankoopbon van groot belang. Niet in geschil is dat daarop het KvK-nummer van [ondernemer] is vermeld. Niet is gebleken van aanknopingspunten om van een andere contractuele wederpartij uit te gaan. Daarom zal er in deze beslissing van worden uitgegaan dat [ondernemer] de contractuele wederpartij van de consument is.
9. Omdat het Reactieformulier was ingediend namens een andere onderneming, heeft de bindend adviseur via het digitale geschillensysteem gevraagd of die reactie ook de reactie van [ondernemer] is. Daarop is bevestigend geantwoord.

#### Klacht

10. De consument stelt onder meer dat het gekochte bed werd aangeprezen alsof er een korting van 50% op werd gegeven, maar dat in werkelijkheid van korting geen sprake was.
11. De bindend adviseur constateert dat de gestelde handelwijze een misleidende handelspraktijk inhoudt, in de zin van artikel 6:193c lid 1 onder d BW. Het ligt dan op de weg van de ondernemer om te stellen en zo nodig te bewijzen dat er wél juiste en volledige informatie is verstrekt (artikel 6:193j lid 1 BW). Daarin is de ondernemer niet geslaagd. De ondernemer heeft niet (gemotiveerd) betwist dat het bed met 50% korting werd aangeboden. Dat de prijs van het door de consument gekochte bed voorheen daadwerkelijk het dubbele was van de prijs waarvoor de consument het heeft gekocht, heeft de ondernemer niet onderbouwd.
12. De klacht is gegrond.

#### Conclusie

13. Uit het voorgaande volgt dat de overeenkomst wordt vernietigd, althans als vernietigd moet worden beschouwd (artikel 6:193j lid 3 BW).

14. De vernietiging van de overeenkomst brengt mee dat zonder rechtsgrond prestaties zijn verricht (artikel 3:53 lid 1 BW). Dit betekent dat deze prestaties ongedaan moeten worden gemaakt (artikel 6:203 BW). De ondernemer dient de door de consument betaalde geldsom (€ 1.100,-) terug te betalen. Nu de consument het aangekochte destijds na aankoop heeft meegenomen, dient zij het nu ook terug te bezorgen. Dit dient te gebeuren bij de vestiging waar zij het heeft gekocht, of op een andere tussen partijen afgesproken locatie.
15. Gelet op de uitkomst van de procedure dient de ondernemer de door de consument betaalde kosten van behandeling (€ 175,-) te vergoeden.

### **Beslissing**

- De klacht is gegrond.
- De overeenkomst wordt vernietigd, althans dient als vernietigd te worden beschouwd.
- De ondernemer betaalt binnen 4 weken na heden aan de consument:
  - ✓ € 1.100,- wegens terugbetaling koopsom;
  - ✓ € 175,- wegens kosten behandeling geschil.
- De consument bezorgt het aangekochte terug bij de ondernemer, op de vestiging waar zij het destijds heeft meegenomen of op een andere tussen partijen afgesproken locatie. Partijen maken hiertoe een afspraak.

Aldus beslist door de Stichting UitgesprokenZaak.nl, op 6 oktober 2022,

mr. [bindend adviseur],  
Bindend adviseur