

**Mevrouw de Bruijn (81) heeft spijt van haar aankoop. Ze heeft een multifocale bril aangeschaft die haar wel €1.395,- kostte. Vanwege de hoge waarde durft ze de nieuwe bril niet te dragen, omdat ze bang is dat deze beschadigd raakt. Bovendien vond ze haar oude bril eigenlijk nog prima. Sterker nog, ze heeft het gevoel dat de nieuwe bril aan haar is opgedrongen en ze voelt zich misleid door de opticien.**

## Spijt of misleiding: Het is maar hoe je het bekijkt!

### Standpunt van de consument

“Mijn dochter zei al geruime tijd dat ik mijn ogen moest laten meten. Volgens haar kon ik steeds slechter zien. Daarom ben ik afgelopen juni bij de opticien langsgedaan en heb ik een oogmeting laten doen. Ik vond de opticien een vriendelijke man en toen hij voorstelde om ook een ander montuur te proberen, leek mij dat prima. Aan het eind van ons gesprek liepen we langs de kassa en kreeg ik een brief mee. Ik dacht dat in deze brief mijn gegevens zouden staan, maar toen ik thuis de brief bekeek, zag ik dat het ging om een aankoopbewijs voor een bril van maar liefst €1395,-. Dat vond ik vreemd, want we hebben helemaal geen prijzen besproken en ik wist nog helemaal niet of ik een nieuwe bril wilde.” In lichte paniek belde mevrouw de Bruijn haar dochter. Zij adviseerde haar om te wachten totdat de bril klaar was.

De bril was een week later klaar om opgehaald te worden. “Dat heb ik gedaan en ik ben zonder iets te zeggen naar huis gegaan.

Maar ik had al direct het idee dat de nieuwe glazen ook niet goed waren. Ik ben ook nog bij een andere opticien geweest en hij zei dat de nieuwe glazen prima in mijn oude montuur konden worden gezet. Wat mij erg dwarszit, is de communicatie over de bril en ik heb het gevoel misleid te zijn. Daarnaast vind ik de bril veel te duur en durf hem daardoor niet eens te dragen. Stel je voor dat hij valt en stuk gaat! Ik wil deze bril niet meer en heb het gevoel dat de bril mij is opgedrongen. Daarom ben ik naar de Geschillencommissie gestapt, ik kan mijn eigen boontjes wel doppen!”

### Standpunt van de ondernemer

“In juni 2021 heb ik een uitgebreide oogmeting uitgevoerd bij de consument. Uit deze meting werd duidelijk dat er inderdaad sprake was van een gewijzigde sterkte. Omdat het montuur alweer zes jaar oud was, besloten we in goed overleg om ook naar een nieuw montuur te kijken. Zoals ik mij het gesprek herinner, was mevrouw prima bij de tijd. We hebben een drietal monturen uitgezocht die ze heeft

gepast. Het gekozen rode montuur had direct haar voorkeur. Ik heb mevrouw een aankoopbevestiging meegegeven en een kleine week later was het montuur klaar.”

“Bij het ophalen van de bril liet mevrouw niets blijken van enige onvrede of zelfs maar twijfel over haar aankoop. Ze kwam op mij over alsof ze heel blij was met haar aankoop en zei dat het montuur weer wat kleur in haar gezicht gaf. Daarna heb ik helemaal niets meer van haar gehoord, tot het bericht van de Geschillencommissie binnenkwam met de mededeling dat er een klacht was ingediend. Ik ben dan ook enorm verbaasd over deze klacht. Met de mensenkennis die ik in de loop der jaren heb opgedaan, leek deze dame mij niet verward of niet in staat om zelf een bril te kopen. Daarnaast begrijp ik niet dat er geen enkel signaal van onvrede was. Wat had ik anders kunnen doen?”

### Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen: de ondernemer heeft een



oogmeting uitgevoerd bij de consument, waarna een brilmontuur is uitgezocht en er volgens de ondernemer overeengekomen is dat hij een nieuwe bril zou leveren. De consument ontkent dit echter. Wel erkent de consument dat de ondernemer haar een aankoopbevestiging heeft meegegeven. De consument erkent dat zij de bril heeft opgehaald en daarbij de overeengekomen prijs heeft betaald. Volgens de ondernemer is er toen door de consument geen enkel voorbehoud gemaakt.

De consument erkent dat zij bij het ophalen en betalen van de bril haar onvrede niet heeft geuit en ook niet onder protest betaald te hebben.

Naar het oordeel van de commissie is er sprake van een overeenkomst die tussen partijen tot stand is gekomen. Als dat al niet is gebeurd aansluitend aan de oogmeting, dan is dat in ieder geval gebeurd toen de bril zonder enig voorbehoud of protest is betaald.

De consument heeft niet aangegeven dat de ondernemer misbruik heeft gemaakt van de situatie waarin de klant mogelijk niet in staat was om zelfstandig een besluit te nemen, of dat de verkoper had moeten inzien dat hij de klant had moeten adviseren tegen de aankoop. Dit is ook niet aangetoond.

Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is en daarom wordt de koopovereenkomst niet ontbonden.