Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0622

(mr. dr. Ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	12 juli 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Online Payment Platform BV, gevestigd te Delft, verder te noemen OPP
Datum uitspraak	20 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft via Marktplaats een product aangekocht en gebruik gemaakt van de door OPP aangeboden dienst "Gelijk Oversteken". De consument heeft na de aflevering van het product ontdekt dat het een ondeugdelijk product betreft. De consument vordert dat OPP hem schadeloos stelt. De commissie is van oordeel dat de contractuele relatie van partijen of de wet hiervoor geen grond biedt. De klacht van de consument wordt daarom ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van OPP; 4) de uit twee delen bestaande repliek van de consument en 5) de dupliek van OPP.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en OPP hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft via Marktplaats een product gekocht en daarbij gebruik gemaakt van de 'Gelijk Oversteken' service die OPP aanbiedt, in welk kader OPP het betaal-verzoek van de consument ontvangt op 4 juli 2021 om 12:49. De consument schaft tevens een Track & Trace van PostNL aan.

2.2 Op 6 juli 2021 om 13:50 uur stuurt de consument een ticket naar OPP omdat het product nog niet door de verkoper is verstuurd. Verder schrijft de consument daarin dat de gebruiker/advertentie door Marktplaats uit voorzorg zijn verwijderd omdat het vermoeden bestaat dat het een frauduleuze gebruiker betreft. De consument schrijft dat hij daarom het betaalde bedrag terugvordert.

2.3 Naar aanleiding van dit bericht neemt OPP op 7 juli 2021 om 12:15 uur contact op met de verkoper met het verzoek het product binnen de afgesproken termijn te versturen. Tegelijkertijd stuurt OPP de consument een ticket waarin staat dat het product binnen vijf dagen door de verkoper moet worden verstuurd. Verder staat er in dat ticket: *"(…) Mocht je het pakket in de tussentijd ontvangen dan vernemen wij dat graag als reactie op dit ticket. Als de verkoper niet reageert zullen wij de transactie aan je terugbetalen.(…)"*

2.4 Op 7 juli 2021 om 12:15 uur laat de verkoper OPP weten dat het product is verstuurd. De verkoper levert daarbij een Track & Trace code aan waaruit volgt dat het product op 5 juli 2021 door PostNL is ontvangen.

2.5 Uit de tracking status van de verzending volgt dat het product is afgeleverd op 7 juli 2021 om 15:30 uur op het adres van de consument. Op 9 juli 2021 om 14:28 uur stuurt OPP ter bevestiging van deze aflevering de consument een ticket en laat daarin ook weten dat de verkoper op basis van de voorwaarden van OPP wordt uitbetaald.

2.6 Op 12 juli 2021 om 9:16 uur bevestigt OPP het bericht van de consument dat het product niet naar tevredenheid is. Verder schrijft OPP dat het aan de koper en verkoper is om contact te hebben over de staat of de werking van het product. Naar aanleiding van de vraag van de consument op welke manier hij met de verkoper in contact kan komen, antwoordt OPP niets meer voor de consument te kunnen doen maar dat de verkoper is gevraagd contact met hem op te nemen.

2.7 Het Track & Trace bericht dat OPP van de verkoper ontvangt betreft niet het door de consument aangeschafte Track & Trace bericht.

2.8 In de toepasselijke Gebruiksvoorwaarden (artikel 5) van OPP staat dat OPP buiten de relatie tussen de koper en de verkoper (begunstigde) staat en geen enkele aansprakelijkheid wordt aanvaard voor schade die ontstaat doordat de verkoper zijn verplichtingen jegens de koper niet nakomt.

2.9 In de Gebruiksvoorwaarden (artikel 15) staat dat (onder meer) bij (vermoeden) van fraude door de afnemer van de dienst "Gelijk Oversteken", OPP het betaalverzoek kan deactiveren.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt erover dat OPP hem niet schadeloos stelt en vordert dat OPP zijn schade (gesteld op € 101,-) alsnog betaalt.

2.11 De consument heeft het bericht van Marktplaats over mogelijke fraude na ontvangst met OPP gedeeld. Op dat moment wilde hij al dat OPP de betaling terugboekte. Het klopt dat het product daarna op 7 juli 2021 bij de consument is afgeleverd. De verpakking was geseald en de consument wist toen nog niet of hij het product wilde houden of doorverkopen. Op een gegeven moment maakte de consument het pakket open en ontdekte dat het product niet was wat hij had gekocht. De consument heeft OPP hierover twee keer gebeld. De eerste keer op 9 juli 2021 om 14:37 uur, en dus kort na het bericht van OPP dat werd uitbetaald. De consument vertelde toen dat hij de betaling wilde stoppen omdat het product niet deugde. Later die middag (16:10 uur) belde de consument weer OPP en toen is hem verteld dat hij aangifte bij de politie moest doen. De consument heeft dit gedaan.

Het verweer

2.12 OPP heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of OPP de consument schadeloos moet stellen. De commissie is van oordeel dat OPP hiertoe niet verplicht is en licht dit hieronder toe.

3.2 OPP lichtte toe dat haar service "Gelijk Oversteken" een dienst betreft waarbij de koopsom wordt vastgehouden op de derdengelden-rekening van OPP totdat het aangekochte product aan de koper is geleverd. Hiermee wordt er controle geboden op het bezorgen van het product. Onder verwijzing naar de toepasselijke Gebruikers-voorwaarden stelde OPP dat deze dienst geen controle omvat over de staat van een product, zie hiervoor onder 2.8.

3.3 OPP legde uit dat de koper bij het gebruik maken van de dienst "Gelijk Oversteken" een Track &Trace label van PostNL kan aanschaffen. De verkoper kan dat label gebruiken maar is daartoe niet verplicht. De verkoper kan er dus voor kiezen om voor de verzending van het product een andere Track & Trace label te gebruiken.

3.4 Tussen partijen staat niet ter discussie dat een product met het door de verkoper bij OPP aangeleverde Track & Trace label bij de consument op 7 juli 2021 om 15:30 is afgeleverd. De commissie volgt OPP in haar stelling dat de door de verkoper aangeleverde Track & Trace label voor haar leidend is. Voorts staat niet ter discussie dat de consument pas na het bericht van OPP over de uitbetaling aan de verkoper contact met OPP opnam en toen liet weten dat een niet deugdelijk product was ontvangen.

3.5 OPP is derhalve niet aansprakelijk voor de schade die de consument zegt te hebben geleden doordat de verkoper aan hem een ondeugdelijk product heeft geleverd.

3.6 De aansprakelijkheid van OPP kan ook niet gebaseerd worden op de door Marktplaats afgegeven waarschuwing voor de verkoper. Een dergelijke mededeling verplicht OPP niet tot vergoeding van schade aan de consument omdat OPP immers buiten de relatie tussen koper en verkoper staat. Zoals OPP heeft toegevoegd staat weliswaar in haar Gebruiksvoorwaarden (zie hiervoor onder 2.9) dat OPP het betaalverzoek kan deactiveren maar deze voorwaarde is gericht op de relatie tussen de consument en OPP en staat (dus) los van de uitvoering van de contractuele afspraken tussen de consument en de verkoper. Dit betekent dat ook op deze gronden de vordering van de consument niet kan worden toegewezen.

3.7 De slotsom is dan ook dat de klacht van de consument en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl