

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2021-0281 (mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Online Payment Platform BV, gevestigd te Delft, verder te noemen de betaaldienstverlener
Datum uitspraak	: 26 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden Online Payment Platform C2C Betaalverzoek (Betaallink) en de informatiepagina Gelijk Oversteken service

Samenvatting

Tussen de consument en de betaaldienstverlener is een geschil ontstaan over de inhoud van de Gelijk Oversteken service. Volgens de consument heeft de verkoper gefraudeerd en dient zijn schade voor rekening van de betaaldienstverlener te komen. De commissie is van oordeel dat uit de voorwaarden noch uit de informatiepagina blijkt dat de betaaldienstverlener met de Gelijk Oversteken service een garantie op het gekochte product afgeeft. Verder volgt de commissie de betaaldienstverlener in haar verweer dat de oorzaak van de barst in het scherm vermoedelijk is ontstaan tijdens de verzending van het pakket en dat van fraude geen sprake is. Niet gebleken is dat de betaaldienstverlener niet tot uitbetaling mocht overgegaan en de vordering van de consument wordt afgewezen.

I. De 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) het verweerschrift van de betaaldienstverlener; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de betaaldienstverlener.
- 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 de betaaldienstverlener 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 van een particulier een computerscherm gekocht. Bij de betaling van deze koop heeft de consument gebruik gemaakt van de Gelijk Oversteken service die de betaaldienstverlener op Marktplaats aanbiedt. Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Online Payment Platform C2C Betaalverzoek (Betaallink) (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing. Relevante bepalingen uit de voorwaarden en de informatiepagina over deze service op Marktplaats zijn in de bijlage opgenomen.
- 2.2 De verkoper heeft het computerscherm ter bescherming in een dekbedovertrek gewikkeld en in een doos ter verzending bij PostNL aangeboden. Bij ontvangst van het pakket heeft de consument geconstateerd dat er een barst in het computerscherm zit. De consument heeft het computerscherm aan de verkoper geretourneerd en verzocht om terugbetaling van de aankoopprijs. De verkoper heeft het verzoek afgewezen en verwezen naar PostNL. De consument heeft de betaaldienstverlener om terugbetaling verzocht, maar dit verzoek werd afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument heeft het door hem op Marktplaats aangeschafte product ontvangen, echter is het product niet zoals in de advertentie vermeld stond. Dit is volgens de consument in strijd met de wet en regelgeving. De consument stelt dat deze situatie valt onder de ontvangstgarantie van de Gelijk Oversteken service. Daarnaast heeft de consument het vermoeden dat sprake is van fraude door de verkoper. De consument heeft aangevoerd dat de betaaldienstverlener in dat geval een aantal maatregelen had moeten nemen na de meldingen die hij bij de betaaldienstverlener heeft gedaan. De consument heeft aangevoerd dat de betaaldienstverlener hier ten onrechte niet toe is overgegaan. De consument vordert vergoeding van het aankoopbedrag ad € 215,-, de verzendkosten ad € 6,75, de servicekosten ad € 0,40 en de bijdrage van 3% over het aankoopbedrag voor de Gelijk Oversteken service ad € 6,45.

Het verweer

- 2.4 De betaaldienstverlener heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Algemeen

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de betaaldienstverlener gehouden is de consument een bedrag van € 228,60 te vergoeden.

De commissie is van oordeel dat de betaaldienstverlener hiertoe niet gehouden kan worden en zij licht haar oordeel als volgt toe.

- 3.2 Naar de commissie begrijpt stelt de consument dat de betaaldienstverlener niet tot uitbetaling aan de verkoper mocht overgaan, omdat de kwaliteit van het product niet overeenkwam met hetgeen hij met de verkoper had afgesproken. De betaaldienstverlener heeft betwist dat de kwaliteit van het geleverde product onderdeel uitmaakt van de Gelijk Oversteken service en stelt zich op het standpunt dat deze service enkel ziet op de controle op het bezorgen van een pakket en niet op het product zelf. Het betreft geen tevredenheidsgarantie. Volgens de betaaldienstverlener betreft de staat of werking van een product een afspraak tussen koper en verkoper.

Toetsingskader

- 3.3 Of de schade van de consument voor rekening van de betaaldienstverlener dient te komen, hangt af van wat in de voorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat namelijk wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Uit de voorwaarden volgt dat de verkoper bij de Gelijk Oversteken service gebruik maakt van een betaallink; de koper betaalt het aankoopbedrag direct via de betaallink aan de betaaldienstverlener. De betaaldienstverlener houdt het geld vast totdat aan één van de uitbetalingsregels is voldaan. Zodra dat het geval is, gaat de betaaldienstverlener over tot uitbetaling aan de verkoper. De uitbetalingsregels zijn opgenomen in artikel 31 van de voorwaarden (zie hiervoor de bijlage). Hieruit volgt dat de betaaldienstverlener in drie situaties tot uitbetaling overgaat. Van de eerste situatie is sprake indien de koper kenbaar maakt dat het door de verkoper verzonden product ontvangen is. Van de tweede situatie is sprake als een periode van zeven dagen sinds de ontvangst van de betaling is verstreken, zonder dat de koper een geschil bij de betaaldienstverlener heeft geopend. Van de derde situatie is sprake als de betaaldienstverlener het geschil definitief heeft beoordeeld en daarbij heeft geconcludeerd dat het pakket door de verzendpartij van de verkoper is afgeleverd aan de koper.

Inhoudelijke beoordeling

- 3.4 In dit geval is de betaaldienstverlener na beoordeling van het door de consument ingediende geschil tot uitbetaling overgegaan; de derde hierboven beschreven situatie. De betaaldienstverlener heeft hiermee gehandeld in lijn met wat partijen hebben afgesproken. Zij heeft het door de consument ingediende geschil onderzocht en geconstateerd dat het pakket is afgeleverd aan de koper en het bedrag aan de verkoper uitbetaald. De commissie is van oordeel dat uit de voorwaarden noch uit de informatiepagina blijkt dat de betaaldienstverlener een garantie op het product afgeeft.

3.5 Verder volgt de commissie de betaaldienstverlener in haar verweer dat de oorzaak van de barst in het scherm vermoedelijk is ontstaan tijdens de verzending van het pakket en dat van fraude geen sprake is. De betaaldienstverlener zag dan ook geen aanleiding om een fraudeonderzoek in te stellen. Gelet op het feit dat het beeldscherm in een dekbedovertrek was ingepakt, acht de commissie de kans groot dat het beeldscherm is gebarsten in het sorteercentrum van PostNL of bij het op of tegen elkaar stapelen van pakketten in de container. Wel heeft de betaaldienstverlener een melding over deze verkoper opgenomen in haar systeem. Indien zij nog een geschil over deze verkoper ontvangt, zal de verkoper geen gebruik meer kunnen maken van de Gelijk Oversteken service. Tot meer kan de betaaldienstverlener in dit geval op grond van de voorwaarden niet worden verplicht. Een eventuele schade tijdens de verzending is niet gedekt onder de voorwaarden en kan niet voor rekening en risico van de betaaldienstverlener komen.

Conclusie

3.6 De conclusie is dat de betaaldienstverlener de door de consument geclaimde schade niet hoeft te vergoeden. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering zal 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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden Online Payment Platform C2C Betaalverzoek (Betaallink) en de informatiepagina Gelijk Oversteken service

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

“10. Zowel begunstigden als ontvangers van een Betaallink worden geacht deze algemene voorwaarden te kennen. Voordat wij beginnen met het verlenen van onze betaaldienstverlening aan jou, vragen wij jou ze te aanvaarden. Ook kun je als ontvanger van een Betaallink eerst kennisnemen van deze algemene voorwaarden. Wij mogen deze algemene voorwaarden aanpassen en zullen aanpassingen altijd melden. De toepasselijke voorwaarden kun je vinden op onze website en het staat je vrij ons op elk gewenst ogenblik te vragen om de geldende algemene voorwaarden kosteloos aan je toe te sturen.

13. Gebruik je voor het aanmaken of verzenden van betaalverzoeken met Betaallinks of voor het verschaffen van informatie over de producten en/of diensten, het verzenden, de ontvangst of de staat ervan diensten van derden, dan zijn op die diensten ook de algemene voorwaarden van die derden van toepassing. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de door derden verleende diensten.

Aanvullende Voorwaarden voor 'Gelijk Oversteken'

25. Deze Aanvullende Voorwaarden voor de 'Gelijk Oversteken' dienst bij de Online Payment Platform C2C Betaallink gelden indien een verkoper ervoor kiest om de mogelijkheid van betaling via Betaallinks uit te breiden met 'Gelijk Oversteken' en de koper van deze dienst gebruikt wenst te maken. "Gelijk Oversteken" houden in dat wij het bedrag dat via een Betaallink wordt betaald voor de verkoper vasthouden totdat aan tussen de koper, de verkoper en ons afgesproken Uitbetalingregels (zoals nader uitgewerkt in artikel 26 en 30 is voldaan.

26. Betaallinks kun je gebruiken om te verzoeken om betaling als je iets aan iemand hebt verkocht. De begunstigde van de betaling in de Betaallink is dan de verkoper en de ontvanger van de betaallink is dan de koper. Een koper kan betaling via een Betaallink enkel uitbreiden met de 'Gelijk Oversteken' dienst indien de verkoper het gebruik van deze dienst aanbiedt. De koper heeft op het moment waarop wij het geld via de Betaallink ontvangen, voldaan aan zijn betalingsverplichting jegens de verkoper.

27. Als gebruik wordt gemaakt van onze 'Gelijk Oversteken' dienst, maken koper en verkoper daaromtrent met ons afspraken over het moment van Uitbetaling aan de verkoper, of in bepaalde gevallen, de terugbetaling aan koper, zoals nader omschreven in artikel 30 (Uitbetalingregels). Wij houden de Uitbetaling in bewaring, totdat aan deze Uitbetalingregels is voldaan. De Uitbetalingregels bepalen op welk moment het geld wordt overgemaakt aan de verkoper, of in bepaalde gevallen, wordt terugbetaald aan de koper. Deze Uitbetalingregels staan vermeld in artikel 30 hieronder. Wij verzorgen de Uitbetaling uitsluitend op basis van en conform de Uitbetalingregels aan verkoper dan wel aan de koper. Uitbetaling vindt plaats op de werkdag volgend op de dag waarop aan de Uitbetalingregels is voldaan. Terugbetaling aan de koper van het bedrag van de betaling, verminderd met de door de koper verschuldigde service fees zoals vermeld in artikel 6, vindt plaats op de werkdag volgend op de dag waarop conform de Uitbetalingregels dient te worden terugbetaald.

Over het bedrag dat wij in bewaring houden zijn wij geen rente verschuldigd. In geval van terugbetaling aan de koper, ontvangt de koper het bedrag van de betaling verminderd met de door de koper verschuldigde service fees zoals vermeld in artikel 6.

28. Opdat wij de 'Gelijk Oversteken' dienst goed kunnen verlenen, gelden voor de koper en de verkoper de verplichtingen vermeld in artikel 14 en 28. Als de koper of de verkoper zich niet aan deze verplichtingen houdt, kunnen wij de 'Gelijk Oversteken' dienst niet goed verlenen. In dat geval aanvaarden wij ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, niet jegens koper en ook niet jegens de verkoper. Ook zijn wij er in geen geval aansprakelijk voor als de koper of verkoper hun verplichtingen jegens elkaar niet nakomen.

29. De verkoper en de koper zijn elk verplicht zich te houden aan de tussen hen gesloten koopovereenkomst en de afgesproken Uitbetalingregels en dienen ons elk tijdig (binnen 2 werkdagen) en naar waarheid de informatie te verstrekken over de producten en/of diensten die het betreft, het verzenden, de ontvangst of de staat ervan, overige informatie over Uitbetalingregels of anderszins op ons verzoek. Dat houdt op zijn minst in dat de verkoper verplicht is te leveren zodra wij aan de verkoper hebben bevestigd dat wij de betaling hebben ontvangen.

30. De 'Gelijk Oversteken' dienst bevat de mogelijkheid tot melding van een geschil. Voor meer informatie zie: <https://onlinepaymentplatform.com/nl/support/marktplaats>. Dit geschil dient te worden 'geopend' door de koper binnen 7 dagen na de betaling indien het pakket niet is ontvangen. Binnen 5 werkdagen nadat een geschil is 'geopend' beoordelen wij of het door ons ontvangen bedrag op grond van de Uitbetalingregels aan de koper of aan de verkoper dient te worden overgemaakt en zullen de koper en de verkoper over onze definitieve beoordeling informeren. Wij zijn gerechtigd, maar niet verplicht, om koper en verkoper om een toelichting te vragen, of om de beoordeling te maken op basis van de reeds bij ons bekende informatie. Wij zullen het bedrag vervolgens op de werkdag die volgt op onze definitieve beoordeling overmaken aan de koper of aan de verkoper. Indien nodig hebben wij de mogelijkheid om de definitieve beoordeling met 15 werkdagen uit te stellen. Mocht je een klacht hebben naar aanleiding van de definitieve beoordeling dan kan dit via onze website zoals vermeld in artikel 23.

Uitbetalingregels


31. Indien gebruik wordt gemaakt van de 'Gelijk Oversteken' dienst zijn de volgende Uitbetalingregels van toepassing:

- o De verkoper gebruikt voor de verzending altijd een methode waarbij het verzendbedrijf een Track & Trace / ontvangstbevestiging afgeeft.
- o Het bedrag wordt door ons uitbetaald aan de verkoper indien een van de volgende situaties zich voordoet:
 - de koper geeft aan dat het door de verkoper verzonden product is ontvangen; of
 - een periode van zeven (7) dagen is verstreken sinds de ontvangst van de betaling, zonder dat de koper een geschil heeft geopend zoals beschreven in Artikel 29.
 - zodra een definitieve beoordeling van een geschil heeft plaatsgevonden waarbij is geoordeeld dat het pakket door de verzendpartij van de verkoper is afgeleverd aan de koper.

- o Het bedrag wordt door ons zoals beschreven in artikel 26, terugbetaald aan de koper indien de volgende situatie zich voordoet: de koper heeft binnen zeven (7) dagen na betaling een geschil geopend zoals beschreven in artikel 29 en bij de definitieve beoordeling van het geschil is geoordeeld dat de verkoper niet kan bewijzen dat het pakket bij de koper is afgeleverd, bijvoorbeeld doordat binnen de gestelde termijn geen bij de aflevering behorende Track & Trace / ontvangstbevestiging is overlegd;*
- o Indien een tussen koper en verkoper gesloten transactie naar onze mening in strijd is met deze voorwaarden en/of in strijd is met wet- en regelgeving, zijn wij gerechtigd om het aan ons betaalde bedrag terug te betalen aan de koper.”*

Informatiepagina Gelijk Oversteken service vermeldt op de website van Marktplaats

2 Marktplaats [Help en info](#) [Voorwaarden](#) [Veilig Handelen](#) Typ hier je vraag

 **Services via Marktplaats**

[Help en Info](#) > [Services via Marktplaats](#) > [Gelijk Oversteken Service Op Marktplaats](#)

> [Hoe werkt Gelijk Oversteken?](#)

Hoe werkt Gelijk Oversteken?

Je kunt na jouw verkoop op Marktplaats kiezen voor de extra dienst **Gelijk Oversteken**. Je maakt hiervoor gebruik van een **Betaalverzoek**, via deze betaalmethode betaal je met iDEAL het aankoopbedrag direct! Het **Online Payment Platform BV** houdt vervolgens het geld voor je vast totdat je pakket is geleverd.

Wil je als verkoper de status inzien van ontvangen betalingen? Dat kan! Deze vind je in het **Transactieoverzicht** bij **Online Payment Platform BV**. Doe je dit voor de eerste keer? Maak dan een account aan zodat je de volgende keer gemakkelijk je overzicht kunt bekijken.

Hoe werkt het?

1. Stuur via **Mijn Berichten** een verzoek voor **Gelijk Oversteken** naar de koper.
2. Hiervoor klik je op de button **Kies Gelijk Oversteken**.
3. Voer de gevraagde gegevens in en klik op **Betaalverzoek versturen**.
4. Jouw koper ontvangt dit verzoek direct in **Mijn Berichten**.
5. Zodra je het pakket verzendt, deel je de Track & Trace code met koper in **Mijn Berichten**.
6. Heeft de koper je pakket ontvangen? Via **Mijn Berichten** kan de koper dit bevestigen.
7. Hierna ontvang jij uiterlijk de volgende werkdag om 18.00 uur het geld op je rekening!

Zijn er kosten aan verbonden?

Je betaalt € 0,40 aan servicekosten voor de iDEAL betaling en een bijdrage van 3% over het overeengekomen aankoopbedrag.

Hoe gaat het verder?

- Je kunt Gelijk Oversteken gebruiken met iedere pakketdienst. Bewaar je verzendbewijs goed. Zo kun je altijd aantonen dat je het pakket hebt verstuurd.
- Pakket niet ontvangen? Meld dit dan binnen zeven dagen bij het **Online Payment Platform BV** via **Mijn Berichten**.
- Geen melding dat het pakket is ontvangen? Wees gerust, na zeven dagen gaan we hier vanuit. Als verkoper ontvang je uiterlijk de volgende werkdag om 18.00 uur het aankoopbedrag op je rekening.
- Wil je als verkoper de status van je ontvangen betaling bekijken? Bekijk dan het **Transactieoverzicht** op het **Online Payment Platform BV**. Doe je dit voor de eerste keer? Maak dan een account aan zodat je de volgende keer gemakkelijk je transacties kunt bekijken.
- Wil je een Betaalverzoek versturen zonder Gelijk Oversteken? Geen probleem, ook dat kan! Klik [hier](#) voor de juiste informatie.

Meer informatie

[Product niet ontvangen bij Gelijk Oversteken](#)
[Betaalverzoeken met iDEAL via Marktplaats](#)
[Uitbetaling geslaagde betaalverzoeken](#)

Marktplaats Gebruiken

[Help en Info](#) > [Marktplaats Gebruiken](#) > [Product Verzenden & Ontvangen](#)

> [Wel betaald maar niets ontvangen](#)

Wel betaald maar niets ontvangen

Het is mogelijk dat je voor een product hebt betaald, maar deze nog niet hebt ontvangen. We leggen je graag uit wat je in deze situatie kunt doen.

Wat moet ik doen als ik wel heb betaald, maar mijn product niet heb ontvangen?

- Neem contact op met de verkoper. Misschien is jouw product nog onderweg of heeft de verkoper het nog niet kunnen versturen.
- Maak een kopie van de advertentie en verzamel de contact-/bankgegevens van de verkoper.
- Vermoed je dat er sprake is van oplichting? Bekijk dan [hier](#) wat je kunt doen.
- Heb je gebruik gemaakt van de Gelijk Oversteken Service op Marktplaats? We leggen je [hier](#) uit wat je kunt doen als je jouw product niet hebt ontvangen.
- Heb je betaald via Betaalverzoeken met IDEAL, via Marktplaats? Meld dit dan ook bij onze partner [Online Payment Platform BV](#). Zo kunnen zij gepaste maatregelen nemen.

Waar moet ik op letten?

- Bewaar de gegevens van de verkoper. Zo kun je achteraf nog contact opnemen.
- Controleer of je het product bij de verkoper kunt ophalen. De kans op oplichting is op die manier minder groot.
- Bekijk onze [vijf tips](#) voor veilig handelen.

Meer informatie

[Ik vermoed oplichting, wat nu?](#)

[Welke maatregelen neemt Marktplaats bij oplichting?](#)

[Meldpunt Internetoplichting](#)

[Melden verdachte advertentie of adverteerder](#)

[Hoe neem ik contact op met de \(ver\)koper?](#)