

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0401

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	8 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Online Payment Platform B.V., gevestigd te Delft, verder te noemen OPP
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

### Samenvatting

De consument heeft online een luidspreker verkocht. Voor de betalingstransactie heeft hij gebruik gemaakt van OPP, een online betalingsplatform. De consument heeft de luidspreker ter verzending aangeboden bij DHL. Van DHL heeft hij een bevestiging ontvangen dat zij de luidspreker heeft afgeleverd bij de koper. OPP heeft echter geweigerd de koopprijs aan de consument te betalen, omdat de koper heeft gesteld dat het pakket dat hij had ontvangen leeg was. De consument kan zich hiermee niet verenigen en vordert betaling van de koopprijs van OPP. De commissie constateert dat OPP geen inhoudelijk verweer heeft gevoerd tegen de stellingen van de consument. Nu de vordering van de consument de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voorkomt, wijst zij deze toe.

### 1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 26 september 2023 en 27 september 2023; 3) de aangetekende brief van Kifid aan OPP van 5 december 2023; 4) de e-mail van OPP aan Kifid van 14 december 2023; 5) de aanvullende stukken van de consument van 14 december 2023 en 6) de e-mail van OPP aan Kifid van 16 april 2024.
- 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

### 2. Het geschil

#### *Wat er is gebeurd*

- 2.1 OPP beschikt over een vergunning van De Nederlandsche Bank om in Nederland het bedrijf van betaaldienstverlener uit te oefenen.

- 2.2 Op 8 september 2023 heeft de consument online een luidspreker van het merk Focal Sub Air (hierna: de luidspreker) verkocht aan een derde (hierna: de koper). De koopprijs bedroeg € 349,-. De consument heeft de luidspreker ter verzending aangeboden bij een *DHL ServicePoint*. De verzendkosten bedroegen € 10,49.
- 2.3 Om betaling van de koopprijs te ontvangen heeft de consument gebruikt gemaakt van de betaaldiensten van OPP. Daarbij heeft hij gebruik gemaakt van een account in de beveiligde online omgeving van OPP (hierna: het account).
- 2.4 Op 13 september 2023 heeft OPP de consument in het account een bericht gestuurd. In dit bericht staat:

Hello,

we received feedback from the buyer that the package was empty.

We need your help to solve the case. Please upload the following information to this ticket by September 7th, 2023:

- Shipping receipt (including weight): tracking number and shipping provider.
- Your statement on the case
- Chat history with the buyer
- Please file a fraud report against the buyer with the police and provide us with a copy. The police usually need screenshots of the complaint, information about the chat history and other evidence.
- We also recommend submitting a damage report using the damage report form in classified ads in order to take action against the buyer if necessary: <https://www.kleinanzeigen.de/Schadensmelde.html>

If we do not receive any evidence within the deadline, we will refund the amount to the buyer refund.

- 2.5 Op 13 september 2023 heeft de consument OPP in het account een bericht teruggestuurd. In dit bericht staat:

The buyer is a fraudster. According to DHL tracking information, the subwoofer was delivered to the recipient in the original box with all accessories. He claims the box was empty and he only understood it after weighing it on a scale before opening the box. He didn't understand that a box containing a 10kg subwoofer was actually empty when the delivery man handed the box to him! He then removes the subwoofer from the bottom of the box and sends a photo of the unopened top of the box with label.

He purchased the item via "direct purchase" without any discussions or negotiations and I shipped it from a packing location the next day with the attached label.

They specifically seek out expensive items for sale that weigh less than 10kg, knowing that the eBay shipping label does not provide weight information for items weighing less than 10kg.

I made the same statements yesterday. Today I receive an email from you asking me to go to the police and submit my evidence before the deadline of September 7th. The item was sold on the night of September 8th and delivered to the buyer yesterday (September 12th, 2023). Are you kidding?

- 2.6 Op 14 september 2023 heeft de consument OPP in het account nog een bericht gestuurd. In dit bericht staat:

I have been selling items on this website for 6 years. I have never received a complaint from a buyer. I am an experienced banker and regularly buy and sell audio equipment as this is my hobby. I don't send people empty boxes.

I want my money back (or my subwoofer in the condition in which I sent it) immediately.

- 2.7 Op 22 september 2023 heeft OPP de consument in het account een bericht teruggestuurd. In dit bericht staat:

Hello,

we have checked the report and will refund the purchase price to the buyer.

We are now closing this ticket and wish you all the best.

- 2.8 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

*De klacht en vordering van de consument*

- 2.9 De consument vordert € 349,- van OPP.
- 2.10 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat OPP de koopprijs van € 349,- voor de luidspreker ten onrechte niet aan hem heeft uitbetaald. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:
- De luidspreker heeft een aantal weken te koop gestaan op de website [kleinanzeigen.de](https://kleinanzeigen.de) voor een bedrag van € 349,- plus verzendkosten. De koper heeft de luidspreker in de avond van 8 september 2023 gekocht. Er is tussen de koper en de consument geen contact geweest voor of na de koop. De consument heeft het verzendlabel gedownload, de luidspreker ingepakt in de originele doos en met alle accessoires, inclusief de originele aankoopbon, afgegeven bij een *DHL ServicePoint*.
  - De luidspreker is een subwoofer met een gewicht van tien kilo. Daarom bedroegen de verzendkosten € 10,49.
  - Op 12 september 2023 heeft de consument de bezorgbevestiging van het pakket van DHL met trackingnummer [trackingnummer] ontvangen. Daaruit bleek dat de luidspreker is afgeleverd op het adres van de koper. Volgens de trackinginformatie is de luidspreker aan de koper afgeleverd.
  - De consument heeft de koper eraan herinnerd om de ontvangst van de luidspreker te bevestigen op de website [kleinanzeigen.de](https://kleinanzeigen.de), zodat de consument betaling voor de luidspreker zou kunnen ontvangen. Hij heeft echter geen bevestiging ontvangen. Op diezelfde dag heeft de consument van OPP een bericht ontvangen met foto's van de doos waarin hij de luidspreker heeft verzonden met hierop het verzendlabel. OPP heeft verklaard dat de doos leeg was en dat de consument moest wachten.

- e. Vervolgens zijn er enkele dagen voorbijgegaan. Op 15 september 2023 heeft OPP om bewijs van de verzending gevraagd en om een proces-verbaal van aangifte van de consument bij de politie. De consument heeft die stukken aan OPP doen toekomen.
- f. Als een pakket ontbreekt of beschadigd is, moet de koper dit binnen zeven dagen na ontvangst melden bij DHL en het pakket naar een *DHL ServicePoint* brengen. Als afzender van het pakket heeft de consument geen controle over het indienen van een melding over ontbrekende items. OPP zou hiervan op de hoogte moeten zijn.
- g. Alles wat OPP heeft gedaan, is de zaken vertragen om een claim van de bezorgservice te voorkomen. Het is ook absurd dat OPP het onderzoek heeft afgesloten nadat de consument precies heeft gedaan wat OPP heeft gevraagd. Nu kan de consument niet meer met OPP hierover communiceren.

#### *Het verweer van OPP*

- 2.11 OPP heeft geen verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De secretaris heeft onderzocht of het mogelijk was door overleg tot een oplossing van de klacht van de consument te komen. OPP heeft de consument via Kifid gevraagd documenten in het geding te brengen waaruit zou kunnen volgen dat zij een bedrag aan hem zou moeten betalen. De consument heeft vervolgens enkele documenten overgelegd. OPP heeft aangegeven dat zij op basis van deze documenten niet kon overgaan tot betaling van de koopprijs aan de consument. De bemiddeling van Kifid is geëindigd. Nadat de secretaris OPP vervolgens in de gelegenheid heeft gesteld om inhoudelijk verweer te voeren tegen de stellingen van de consument, heeft OPP van deze gelegenheid geen gebruik gemaakt.

### **3. De beoordeling**

#### *Inleiding*

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of OPP de koopprijs van € 349,- voor de luidspreker aan de consument moet betalen. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal dat hierna toelichten.

#### *OPP heeft geen inhoudelijk verweer gevoerd*

- 3.2 De commissie constateert dat OPP geen inhoudelijk verweer heeft gevoerd tegen de stellingen van de consument.
- 3.3 De secretaris heeft OPP op 19 oktober 2023 de gelegenheid geboden om binnen vier weken inhoudelijk te reageren op de klacht van de consument. Nadat deze termijn was verstreken, heeft de secretaris op 24 november 2023 telefonisch contact gezocht met OPP en gesproken met een medewerker. Nadat OPP ook naar aanleiding van dit telefoongesprek geen inhoudelijk verweer heeft gevoerd tegen de stellingen van de consument, heeft de secretaris OPP op 5 december 2023 een aangetekende brief gestuurd met de mededeling dat de commissie onder deze omstandigheden ervan zou uitgaan dat OPP afziet van het voeren van verweer en de vordering van de consument zal toewijzen.

- 3.4 De commissie constateert dat vervolgens op 14 december 2023 de supportmanager van OPP telefonisch contact heeft gezocht met de secretaris en dat deze supportmanager Kifid nog diezelfde dag een e-mail heeft gestuurd met de vraag of de consument een proces-verbaal van aangifte bij de politie zou willen overleggen. Na ontvangst hiervan zou OPP beoordelen of zij alsnog de koopprijs van € 349,- aan de consument zou uitbetalen, zo liet de supportmanager weten. De commissie constateert dat de secretaris deze e-mail van OPP op 14 december 2024 naar de consument heeft doorgeleid en dat de consument nog diezelfde dag een document aan Kifid over heeft gelegd. De commissie constateert dat de secretaris dit document op 20 december 2023 naar OPP heeft doorgeleid met het verzoek daarop te reageren.
- 3.5 De commissie constateert dat OPP – nadat de secretaris OPP hier telefonisch om heeft verzocht – heeft gereageerd en Kifid op 16 april 2024 per e-mail heeft laten weten, zonder verdere toelichting, dat het document dat de consument in het geding heeft gebracht onvoldoende grond voor haar was om tot uitbetaling van de koopprijs van € 349,- aan de consument over te gaan.
- 3.6 Daarop heeft de secretaris OPP op 16 april 2024 geïnformeerd dat met haar beslissing om niet tot uitbetaling van de koopprijs aan de consument over te gaan de bemiddelingsfase tot een einde was gekomen en gevraagd of OPP binnen een week inhoudelijk op de stellingen van de consument zou willen reageren. Dit heeft zij niet gedaan en de commissie gaat daarom ervan uit dat OPP afziet van het voeren van verweer tegen de stellingen van de consument, één en ander overeenkomstig de aanzeggingen in de aangetekende brief van de secretaris van 5 december 2023. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat OPP geen (inhoudelijk) verweer heeft gevoerd.
- 3.7 Nu OPP geen verweer heeft gevoerd, zal de commissie haar beoordeling beperken tot de toets of de vordering van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt.<sup>1</sup> Deze toets zal plaatsvinden op basis van het klachtformulier met bijlagen dat de consument heeft ingediend.
- 3.8 De vordering van de consument betreft de vergoeding van de koopprijs van € 349,- van de luidspreker. De consument heeft zijn vordering toegelicht en onderbouwd, zoals weergegeven onder 2.9 en 2.10. Deze vordering komt de commissie niet ongegrond of onrechtmatig voor. De commissie zal deze daarom toewijzen.

---

<sup>1</sup> Zie vraag 36 lid 4 van het reglement.

#### 4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat OPP een bedrag van € 349,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)