



nationale ombudsman

Rapport

Werkwijze Domeinen zorgt voor problemen

Oordeel

Op basis van het onderzoek vindt de Nationale ombudsman de klacht over Domeinen Roerende Zaken te Apeldoorn gegrond.

De Nationale ombudsman concludeert verder dat de informatieverstrekking door Domeinen Roerende Zaken over de mogelijkheid tot herroepen van de koop niet behoorlijk was.

Wat is de klacht?

Mevrouw Yamal¹ is het er niet mee eens dat zij aan Domeinen Roerende Zaken (hierna: Domeinen) € 250 moet betalen voor het ontbinden van een koopovereenkomst van een (brom)scooter.

Wat is het onderzoek uit eigen beweging van de Nationale ombudsman?²

De Nationale ombudsman onderzoekt uit eigen beweging de wijze van informatieverstrekking door Domeinen over het recht op herroeping.

Wat speelt bij het kopen van voorwerpen?

Domeinen³ biedt op haar website⁴ vaar- en voertuigen aan. Iemand die interesse heeft, kan een persoonlijke digitale omgeving op die website aanmaken. Dat gaat heel eenvoudig. Je vult je naam, woonadres en e-mailadres in. Domeinen vroeg hierbij tot september 2022 niet naar je leeftijd. Verder bedenkt je een digitale omgevingsnaam en een wachtwoord. Ten slotte accepteert je de Algemene voorwaarden verkoop roerende zaken Domeinen 2021 (hierna: Algemene voorwaarden 2021).⁵ Die voorwaarden waren tot september 2022 van toepassing. Daarna is het mogelijk om te bieden op bijvoorbeeld scooters en auto's. Nadat iemand een bod heeft gedaan, stuurt Domeinen tweemaal een e-mail naar het door de bieder opgegeven e-mailadres. Daarmee kan de bieder het bod definitief maken. Het is een (volledig) elektronisch verkoopproces. Sinds maart 2020 (uitbraak corona) houdt Domeinen dit soort veilingen.

De wet bepaalt dat een consument bij een digitale aankoop het recht op herroeping heeft.⁶ In dit rapport hebben we het regelmatig over het 'herroepingsrecht'. Daarmee bedoelen we de wettelijke bedenktijd voor consumenten bij digitale aankopen ('verkoop op afstand'). Dat betekent dat de koper de aankoop binnen veertien dagen na ontvangst mag terugsturen. De verkoper mag hier geen kosten voor rekenen. Verder staat in de wet dat bij gedwongen verkopen van inbeslaggenomen voorwerpen bij (volledig) digitale aankopen het herroepingsrecht niet geldt.⁷

In de Algemene voorwaarden 2021 staat dat voor door de overheid gebruikte voorwerpen het herroepingsrecht bestaat.⁸ Dit artikel bepaalt ook dat het herroepingsrecht niet geldt voor inbeslaggenomen voorwerpen.

Domeinen vermeldt op haar website een aantal keren in algemene zin dat zij voorwerpen aanbiedt die door de overheid inbeslaggenomen zijn of door de overheid zelf gebruikt zijn.⁹ Domeinen maakt bij de omschrijving van de afzonderlijke voorwerpen (de kavelomschrijving) niet verder duidelijk of het gaat om een inbeslaggenomen of door de overheid gebruikt voorwerp. Ook wordt niet aangegeven of het recht op herroeping geldt. Op de website van Domeinen staat dat zij telefonisch geen aanvullende informatie over de voorwerpen geeft.¹⁰

¹ Dit is een verzonden naam.

² In artikel 9:26 van de Algemene wet bestuursrecht.

³ Domeinen is een directie van het Ministerie van Financiën.

⁴ www.domeinenr.z.nl. Vanaf 1 november 2020 worden andere voorwerpen van Domeinen via www.onlineveilingmeester.nl verkocht.

⁵ In de Algemene voorwaarden 2021 staat niets vermeld over een voorwaarde van meerderjarigheid. In de per september 2022 geldende Algemene voorwaarden 2022 staat de voorwaarde wel genoemd.

⁶ In de artikelen 6:230m tot en met 6:230s van het Burgerlijk Wetboek.

⁷ In het vierde lid van artikel 6:230h van het Burgerlijk Wetboek.

⁸ In artikel 17.

⁹ In de catalogus Verkoop bij inschrijving. De klacht is gericht op een voorwerp uit deze catalogus.

¹⁰ Deze informatie staat er in augustus 2022 op.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

De aankoop

Op naam en adres van een meerderjarige zoon van mevrouw Yamal is begin 2021 een digitale omgeving aangemaakt. Verder was het e-mailadres van een vijftienjarige zoon van mevrouw Yamal ingevuld. Domeinen gebruikt dat e-mailadres voor berichten die zij naar de bieder stuurt.

Domeinen bood in september 2021 een (brom)scooter op haar website aan.

In de digitale omgeving die op naam stond van de meerderjarige zoon van mevrouw Yamal, werd een bod van € 3.000 gedaan.¹¹ De bieder bevestigde de koop door tweemaal te reageren op mails van Domeinen. Domeinen accepteerde de bieding.

Mevrouw Yamal liet Domeinen vervolgens weten van de koop af te willen. Domeinen ontbond de koop. Zij vond dat mevrouw Yamal hiervoor € 250 moest betalen. Domeinen noemt dit in haar Algemene voorwaarden 2021 een schadevergoeding.¹² Volgens Domeinen zijn dit de kosten die zij moet maken om het voorwerp nogmaals te verkopen.

Mevrouw Yamal was het niet eens met het bedrag dat zij moest betalen. Zij diende hierover een klacht bij Domeinen in.

Wat was de klacht bij Domeinen?

Mevrouw Yamal wil geen geld voor de ontbinding van de koop betalen. Zij geeft aan dat haar vijftienjarige zoon zonder haar toestemming de bieding heeft gedaan. Volgens mevrouw Yamal kan zij als ouder niet verantwoordelijk zijn voor de gevolgen van de ontbinding.¹³

Ook merkt zij op dat de verkoop (volledig) digitaal was. Dan geldt volgens haar het herroepingsrecht.

Ten slotte laat mevrouw Yamal weten dat het niet duidelijk is of de scooter een inbeslaggenomen voorwerp of een door de overheid gebruikt voorwerp is. Het is voor de bieder daarom niet duidelijk of het in de Algemene voorwaarden 2021 genoemde herroepingsrecht geldt.

Welke reactie komt er op de klacht?

Domeinen blijft bij haar standpunt dat zij € 250 van mevrouw Yamal wil hebben.

Domeinen laat in reactie op de door mevrouw Yamal genoemde redenen het volgende weten.

In de Algemene voorwaarden 2021 staat dat het herroepingsrecht niet geldt voor inbeslaggenomen voorwerpen die gedwongen worden verkocht.¹⁴ De koper heeft een onderzoeksplicht. Voor het uitbrengen van een bod kon de zoon van mevrouw Yamal bij Domeinen navraag doen of er wel of niet sprake was van een inbeslaggenomen voorwerp. De scooter was een inbeslaggenomen voorwerp. Voor de gedwongen verkoop daarvan geldt het herroepingsrecht niet.¹⁵

¹¹ Het totale bedrag is € 3.450. Dit is het bedrag van het bod (€ 3.000) en daarbij opgeteld 15% van dat bedrag. Dat zijn de door Domeinen in rekening gebrachte kosten (zoals administratie- en opslagkosten).

¹² In het derde lid van artikel 13.

¹³ In het tweede lid van artikel 3:32 en artikel 1:234 van het Burgerlijk Wetboek. In deze artikelen gaat het om de handelingsonbekwaamheid, zoals bij een aankoop door een minderjarige.

In artikel 3:53 van het Burgerlijk Wetboek staat dat 'vernietigbaarheid' de overeenkomst laat vervallen. Dit betekent dat de overeenkomst (achteraf) nooit heeft bestaan.

¹⁴ In het eerste lid van artikel 17.

¹⁵ In het vierde lid van artikel 6:230h van het Burgerlijk Wetboek.

Wat was de aanleiding voor de klacht bij de Nationale ombudsman?

Mevrouw Yamal wil de € 250 voor het ontbinden van de koop niet betalen. Zij laat weten dat haar minderjarige zoon de digitale omgeving heeft aangemaakt. Zij herhaalt, geen toestemming voor de koop te hebben gegeven. Ten slotte laat mevrouw Yamal weten dat zij Domeinen een kopie van het identiteitsbewijs van haar minderjarige zoon heeft gestuurd.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

Het onderzoek naar de klacht is gericht op de wijze waarop de verkoop in dit geval heeft plaatsgevonden. De Nationale ombudsman heeft hiervoor informatie bij Domeinen. Verder legde de ombudsman de klacht aan de staatssecretaris van Financiën - Fiscaliteit en Belastingdienst (hierna: de staatssecretaris) voor. Domeinen valt onder zijn verantwoordelijkheid.

Ook doet de Nationale ombudsman een onderzoek uit eigen beweging naar de informatieverstrekking over het herroepingsrecht. Hij heeft hierop ook Domeinen en de staatssecretaris om een reactie gevraagd.

Hoe reageerde Domeinen?

Domeinen reageerde als volgt op de klacht.

Domeinen blijft van oordeel dat mevrouw Yamal € 250 moet betalen. Domeinen is van mening dat er doelbewust een bod is uitgebracht. Mevrouw Yamal dacht dat zij zich hoe dan ook op het consumentenrecht ('verkoop op afstand' en daarmee op het herroepingsrecht) kon beroepen en zo de koop zonder kosten kon laten ontbinden. Dat klopte echter niet. Het herroepingsrecht geldt namelijk niet voor inbeslaggenomen voorwerpen die gedwongen worden verkocht. Domeinen merkt verder op dat mevrouw Yamal kort na de koop aangaf dat haar minderjarige zoon had geboden. In reactie hierop liet Domeinen mevrouw Yamal toen ook al weten dat bij gedwongen verkoop geen beroep kan worden gedaan op het herroepingsrecht. Vervolgens zijn er over en weer tussen mevrouw Yamal en Domeinen veel berichten verstuurd.

Aangezien Domeinen erover leek te twijfelen wie nu precies het bod had gedaan, vroeg de ombudsman of er vanuit dezelfde digitale omgeving meer biedingen waren gedaan. Dat bleek inderdaad zo te zijn. Vanaf maart 2021 was in totaal dertien keer geboden, niet alleen op scooters maar ook op auto's. Het ging om een totaal bedrag van ruim € 43.000. Eén van deze biedingen leidde tot een koop, daarover gaat de klacht.

Domeinen reageerde als volgt op het punt van de informatieverstrekking.

Domeinen is van mening dat voldoende keren op haar website staat dat het om inbeslaggenomen voorwerpen en gebruikte overheidsgoederen kan gaan en wat dat betekent voor het herroepingsrecht. Zo staat zowel in de Algemene voorwaarden 2021 als in die van 2022 dat het herroepingsrecht voor consumenten niet geldt voor inbeslaggenomen voorwerpen die gedwongen worden verkocht.

Hoe reageerde de staatssecretaris?

De staatssecretaris reageerde in de eerste plaats op het punt van de informatieverstrekking.

Hij wijst erop dat zowel in de Algemene voorwaarden 2021 als in die van 2022¹⁶ staat dat het herroepingsrecht voor consumenten niet geldt voor inbeslaggenomen voorwerpen die gedwongen worden verkocht. De (brom)scooter was een inbeslaggenomen voorwerp. Daarvoor geldt het herroepingsrecht niet.

Bij de omschrijving van de (brom)scooter was niet vermeld of het herroepingsrecht gold. De staatssecretaris begrijpt dat het daarom onduidelijk was of het herroepingsrecht van toepassing was. Domeinen zal daarom in

¹⁶ In het eerste lid aanhef onder 3 van artikel 11.

februari 2023 haar werkwijze op dit punt aanpassen. Domeinen vermeldt dan bij ieder aangeboden voorwerp of het herroepingsrecht geldt.

Daarna reageerde de staatssecretaris als volgt op de klacht.

Hij laat weten dat door het onderzoek van de Nationale ombudsman de klacht van mevrouw Yamal opnieuw is bekeken. Hierdoor komt de staatssecretaris tot de conclusie dat mevrouw Yamal de boete niet hoeft te betalen. De staatssecretaris neemt zijn beslissing op grond van met name de kopie van het identiteitsbewijs van de minderjarige zoon van mevrouw Yamal. De staatssecretaris laat weten dat een ouder een overeenkomst van een minderjarige die zonder toestemming van een van de ouders is aangegaan, kan vernietigen. Dit geldt ook als de verkoper er niet zonder meer van uit mocht gaan dat de ouder toestemming gaf. Verder houdt de staatssecretaris bij zijn beslissing rekening met de gebrekkige informatieverstrekking door Domeinen over het herroepingsrecht.

Ook wijst de staatssecretaris erop dat Domeinen door het onderzoek van de Nationale ombudsman maatregelen heeft genomen om te voorkomen dat minderjarige personen een bod kunnen uitbrengen. In de sinds september 2022 geldende Algemene voorwaarden 2022 staat dat personen die een bod willen uitbrengen 18 jaar of ouder moeten zijn.¹⁷ Om dat te controleren, heeft Domeinen sinds oktober 2022 een leeftijdscontrole ingebouwd in haar digitale biedingsproces. Bij het aanmaken van een persoonlijke digitale omgeving moeten de bidders hun leeftijd invullen. Bij al bestaande persoonlijke digitale omgevingen zullen de bidders eenmalig hun leeftijd moeten opgeven.

Vervolgens vraagt Domeinen bij het afhalen van een voorwerp aan de koper om een legitimatiebewijs te laten zien. Domeinen controleert dan de leeftijd van de koper en of die persoon degene is die het bod heeft gedaan. De staatssecretaris laat weten dat het voor Domeinen niet mogelijk is om vóór het afhaalmoment de identiteit van de bidder te controleren.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Hoe oordeelt de Nationale ombudsman over de klacht?

Wat is het toetsingskader van de Nationale ombudsman?

Het vereiste van betrouwbaarheid houdt in dat de overheid handelt binnen het wettelijk kader en eerlijk en oprecht, doet wat zij zegt en gevolg geeft aan rechterlijke uitspraken. Dit betekent in dit geval dat Domeinen de wet moet toepassen.

Wat vindt de Nationale ombudsman?

Het is onjuist dat Domeinen mevrouw Yamal kosten liet betalen.

Toen deze klacht speelde, in 2021, was het voor een minderjarige gemakkelijk om een persoonlijke digitale omgeving op de site van Domeinen aan te maken. Domeinen vroeg bijvoorbeeld niet naar de leeftijd van de bidder en controleerde dit ook niet op andere wijze. Het was voor Domeinen dan ook niet duidelijk of de bidder/koper meerderjarig was. Domeinen liep daardoor het risico dat een minderjarige een (duur) voorwerp kocht.

Overigens kan de ombudsman wel begrijpen dat bij Domeinen twijfel bestond of het toch niet de meerderjarige zoon was die had geboden. Er was immers niet alleen op scooters maar ook op auto's geboden. De bevestiging van het bod op de scooter vond echter plaats via het mailadres van de minderjarige zoon. Daarom gaat de Nationale ombudsman ervan uit dat het inderdaad de minderjarige zoon was die het bod heeft gedaan.

¹⁷ In het eerste lid.

Kinderen jonger dan achttien jaar mogen sommige beslissingen niet zelfstandig nemen. Volgens de wet mogen zij alleen iets kopen als een van hun ouders (of hun voogd) daarvoor toestemming heeft gegeven. Soms mag de verkoper ervan uitgaan dat die toestemming is gegeven. Bijvoorbeeld als het om een kleinere uitgave gaat. Als de minderjarige zonder toestemming een dure aankoop doet, kan de ouder volgens de wet een beroep doen op 'vernietigbaarheid' van de overeenkomst.¹⁸ Dat wil zeggen dat de overeenkomst (achteraf) nooit heeft bestaan.

Mevrouw Yamal heeft verschillende redenen aangevoerd waarom zij geen € 250 zou hoeven te betalen. Zij noemde onder meer het herroepingsrecht en de minderjarigheid van haar zoon. In reactie op de minderjarigheid ontbond Domeinen de koop. Toch wilde Domeinen dat zij € 250 betaalde.

De staatssecretaris onder wiens verantwoordelijkheid Domeinen valt, is het niet met Domeinen eens. Hij beslist dat mevrouw Yamal geen kosten hoeft te betalen.

De Nationale ombudsman oordeelt ook zo. Het bod is gedaan door een vijftienjarige en het gaat om een aankoop van een (brom)scooter voor een hoog bedrag (ruim € 3.400). Dit betekent dat een beroep op minderjarigheid leidt tot vernietigbaarheid. De overeenkomst heeft (achteraf) nooit bestaan. Zo staat het in de wet. De Nationale ombudsman vindt het dan ook onterecht dat Domeinen mevrouw Yamal kosten laat betalen voor het opnieuw verkopen van het voorwerp.

De Nationale ombudsman oordeelt dat de beslissing van Domeinen in strijd is met het vereiste van betrouwbaarheid. De klacht is dan ook gegrond.

Hoe oordeelt de Nationale ombudsman in zijn onderzoek uit eigen beweging?

Dit onderdeel toetst de ombudsman aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Het is een vereiste van behoorlijk overheidsoptreden dat de overheid de burger goed informeert. De overheid is verplicht de burger gevraagd en ongevraagd alle informatie te geven over handelingen die de belangen van de burger kunnen raken. Daarbij is de overheid servicegericht en stelt zich actief op om die informatie die van belang is tijdig op eigen initiatief te geven.

In de wet staat dat bij gedwongen verkopen van inbeslaggenomen voorwerpen bij (volledig) digitale aankopen het herroepingsrecht niet geldt.¹⁹ Bij de verkoop van door de overheid gebruikte voorwerpen geldt dat recht wel. Domeinen vermeldde dit ook in haar tot september 2022 geldende Algemene voorwaarden 2021.²⁰ Ook op haar website stond dit een aantal malen. Echter, bij verkoop van een voorwerp gaf Domeinen tot oktober 2022 bij haar aangeboden voorwerpen niet expliciet aan of het herroepingsrecht gold. Daarnaast vermeldde Domeinen op haar website dat het niet mogelijk was om meer informatie over de aangeboden voorwerpen te krijgen.

De staatssecretaris erkende dat dit tot onduidelijkheid bij de bidders kon leiden. Hij liet weten dat Domeinen vanaf februari 2023 bij een voorwerp aangeeft of het herroepingsrecht geldt.

De Nationale ombudsman vindt dit een juiste keuze. Hij is van oordeel dat het voor de bieder onvoldoende duidelijk was of het herroepingsrecht gold. Domeinen was daarin onvoldoende open en duidelijk. De informatieverstrekking schoot op dit punt dan ook tekort. Domeinen handelde dan ook in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking. De onderzochte gedraging vindt de Nationale ombudsman niet behoorlijk.

¹⁸ Zie de verwijzing onder 12.

¹⁹ In het vierde lid van artikel 6:230h van het Burgerlijk Wetboek.

²⁰ In artikel 17.

Conclusie

De klacht van mevrouw Yamal over het aan Domeinen moeten betalen van kosten na het vernietigen van de overeenkomst is gegrond, wegens schending van het vereiste van betrouwbaarheid.

De Nationale ombudsman is van oordeel dat Domeinen tekortschoot bij de informatieverstrekking over het herroepingsrecht. Domeinen handelde daardoor in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking. De door de ombudsman op dit punt uit eigen beweging onderzochte gedraging van Domeinen is niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Relevante wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 1:234, eerste, tweede en derde lid:

- "1 Een minderjarige is, mits hij met toestemming van zijn wettelijke vertegenwoordiger handelt, bekwaam rechtshandelingen te verrichten, voor zover de wet niet anders bepaalt.*
- 2. De toestemming kan slechts worden verleend voor een bepaalde rechtshandeling of voor een bepaald doel.*
- 3 De toestemming wordt aan de minderjarige verondersteld te zijn verleend, indien het een rechtshandeling betreft ten aanzien waarvan in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is dat minderjarigen van zijn leeftijd deze zelfstandig verrichten."*

Artikel 3:32, tweede lid:

"Een rechtshandeling van een onbekwame is vernietigbaar. Een eenzijdige rechtshandeling van een onbekwame, die niet tot een of meer bepaalde personen gericht was, is echter nietig."

Artikel 3:53, eerste lid:

"De vernietiging werkt terug tot het tijdstip waarop de rechtshandeling is verricht."

Artikel 6:230h, vierde lid:

"Deze afdeling (Afdeling 2b. Bepalingen voor overeenkomsten tussen handelaren en consumenten; N.o.) is niet van toepassing op zaken die executoriaal worden verkocht."

Artikel 6:230p, aanhef en onder lid c:

"De consument heeft geen recht van ontbinding bij:

(...)

c. een overeenkomst die is gesloten tijdens een openbare veiling..."

Algemene voorwaarden verkoop roerende zaken Domeinen 2021, zoals geldig tot september 2022

Artikel 5 Biedingen, vijfde lid:

"De bieder is vanaf het moment waarop zijn bieding door Domeinen Roerende Zaken is ontvangen, tot en met eenentwintig dagen na de laatste dag, waarop kan worden ingeschreven, onvoorwaardelijk en onherroepelijk aan zijn bieding gebonden."

Artikel 13 Gevolgen bij niet-nakoming, derde lid:

"Domeinen Roerende Zaken kan bij enigerlei tekortkoming in de nakoming door de koper van een op hem rustende, uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting aan de koper, bij het uitblijven van de nakoming binnen de genoemde termijn dan wel binnen de genoemde termijn op eerste aanschrijving van de verkopende ambtenaar, een schadevergoeding van € 250 opleggen onverminderd het recht op ontbinding en/of aanvullende schadevergoeding."

Artikel 17 Uitsluiting ontbinding, eerste lid:

"Op grond van artikel 230h lid 4 van boek 6 BW worden zaken die executoriaal worden verkocht uitgezonderd van het toepassingsbereik van het herroepingsrecht van de consument. Dit betekent dat indien in beslag genomen zaken worden verkocht, de consument geen rechten kan ontleen aan de nieuwe wetgeving en derhalve geen recht heeft op ontbinding van de regeling consumentenrechten."

Tweede lid:

"Lid 1 is niet van toepassing op goederen die eerder eigendom waren van de Rijksoverheid. Hierbij geldt het consumentenrecht, wat betekent dat u het recht heeft de overeenkomst binnen een termijn van 14 kalenderdagen te herroepen en de overeenkomst te vernietigen. Op grond hiervan zullen wij uw bieding intrekken."

Algemene voorwaarden verkoop roerende zaken Domeinen 2022, zoals geldig vanaf september 2022

Artikel 5 Biedingen, eerste lid:

Om een bod uit te kunnen brengen, zal de gegadigde zich eerst moeten registreren via de website van (Domeinen; N.o.). Registratie is slechts mogelijk voor personen die 18 jaar of ouder zijn..."

Artikel 11. Herroepingsrecht consument, eerste en tweede lid:

1. *"Dit artikel is uitsluitend bedoeld voor consumenten. Dit artikel is van toepassing op:*

- 1. een veiling georganiseerd door (Domeinen; N.o.) dan wel in opdracht van (Domeinen; N.o.) waarbij uitsluitend online of anderszins op afstand kan worden geboden en*
- 2. de goederen waarbij in de kavelomschrijving is vermeld dat het herroepingsrecht van toepassing is.*
- 3. Het herroepingsrecht is niet van toepassing op goederen die executoriaal worden verkocht."*

2. *"De koper die consument is kan de koopovereenkomst gedurende de bedenktijd van maximaal 14 dagen zonder opgave van redenen op grond van artikel 6:230o Burgerlijk Wetboek ontbinden..."*