



nationale ombudsman

Rapport

Domeinen Roerende Zaken geeft onvoldoende informatie

Oordeel

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

Wat is de klacht?

De heer Krol¹ vindt dat Domeinen Roerende Zaken een onvolledig beeld van de staat van een auto gaf. Volgens de heer Krol kocht hij daardoor een auto die niet aan zijn verwachtingen voldoet. Hij wil de overeenkomst daarom ontbinden.

Wat speelt bij het bieden op voorwerpen?

Domeinen Roerende Zaken² (hierna: Domeinen) biedt in haar (online) catalogus³ auto's te koop aan. De veilingen zijn (volledig) digitaal. Domeinen omschrijft de auto's in de catalogus. Daarbij staan foto's van de buitenkant en van het interieur. Gedurende het onderzoek van de ombudsman heeft Domeinen haar werkwijze aangepast. Domeinen plaatst sinds oktober 2022 in haar catalogus ook foto's van de ruimte onder de motorkap en van de kofferbakruimte van de auto.⁴ Zo kan een geïnteresseerde bidder zien wat de (uiterlijke) staat van de auto is. Voor de bidders is er niet de mogelijkheid om de auto's op het terrein van Domeinen of op een andere locatie te bekijken. Voor de coronaperiode was die mogelijkheid er wel.⁵

Domeinen vermeldt het volgende op haar website. Kopen bij Domeinen is geheel voor eigen risico van de koper. De omschrijving van de auto's wordt gemaakt op grond van de bij Domeinen bekende informatie. Domeinen is geen garage- of herstelbedrijf. Zij controleert niet of alles naar behoren functioneert. Domeinen geeft telefonisch geen extra informatie over de te koop aangeboden voorwerpen.

Wat ging er aan de klacht vooraf?

Domeinen bood in november 2021 een auto aan. Informatie over de auto stond in de catalogus. Bij de omschrijving stond onder meer informatie over het soort en type auto, het kenteken en de kilometerstand van de auto. Er waren foto's van de buitenkant van de auto. Er waren geen foto's van de ruimte onder de motorkap en de kofferbakruimte.

De heer Krol bood op de auto en Domeinen accepteerde het bod.⁶ Toen de heer Krol de auto eind 2021 bij Domeinen ophaalde, merkte hij dat de auto niet startte. Hij zag dat in de kofferbakruimte een aantal afdekkappen van de motor lag. Een foto die de heer Krol hiervan thuis maakte, is hiernaast opgenomen.



Wat was de klacht van de heer Krol bij Domeinen?

De heer Krol liet Domeinen weten dat de auto niet aan zijn verwachtingen voldeed. Hij wilde daarom van de koop af. De heer Krol gaf de volgende redenen hiervoor aan.

De omschrijving van de staat van de auto in de catalogus was onvolledig. De heer Krol liet weten dat hij bij het bieden niet wist dat de motorruimte gedeeltelijk gedemonteerd was. Ook startte de motor niet.

¹ Dit is een verzonden naam.

² Domeinen is een directie van het Ministerie van Financiën.

³ Zie: www.domeinenr.z.nl.

⁴ Catalogus van oktober 2022.

⁵ Dit gebeurt sinds maart 2020.

⁶ De heer Krol bood een bedrag van € 4.577. Domeinen rekende in totaal een bedrag van ruim € 5.263 (bedrag is inclusief door Domeinen vastgestelde kosten).

Welke reactie komt er van Domeinen op de klacht?

Domeinen vindt de klacht niet gegrond. Zij wil de koop niet ontbinden. Domeinen laat hierover het volgende weten.

Bij verkopen van Domeinen golden toen de Algemene Voorwaarden Verkoop Domeinen Roerende Zaken 2021 (hierna: Algemene voorwaarden 2021).⁷ Hierin staat dat Domeinen niet kan instaan voor de juistheid en volledigheid van de omschrijving van het te koop aangeboden voorwerp.⁸ Verder staat in de Algemene voorwaarden 2021 dat voorwerpen worden aangeboden in de staat zoals deze door Domeinen in ontvangst zijn genomen. En vervolgens door de koper geaccepteerd worden zoals deze in de veiling zijn aangeboden.⁹

Domeinen controleert de technische staat van auto's niet. Domeinen is dan ook niet op de hoogte van mankementen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de motorruimte die volgens de heer Krol gedeeltelijk is gedemonteerd. Domeinen wist dit niet. Ook heeft de heer Krol geen aantoonbare bewijzen hiervan laten zien. Daarom vindt Domeinen dat er geen reden is om de koop ongedaan te maken.

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

De heer Krol blijft erbij dat hij de koop wil ontbinden. Volgens hem zou de auto ongeveer de helft minder hebben opgebracht als de omschrijving volledig was geweest.

Wat heeft de Nationale ombudsman onderzocht?

Het onderzoek naar de klacht is gericht op de wijze waarop de koop heeft plaatsgevonden. De Nationale ombudsman heeft hierover informatie bij Domeinen opgevraagd, zoals het taxatieformulier en de daarbij behorende foto's van de auto. Domeinen taxeerde de auto kort na de ontvangst van de auto. Toen maakte zij ook de foto's. Dat was een aantal maanden voor de veiling.

De ombudsman stelde ook de staatssecretaris van Financiën - Fiscaliteit en Belastingdienst (hierna: de staatssecretaris) in de gelegenheid om op de klacht te reageren. Hij is verantwoordelijk voor Domeinen. De heer Krol gaf ook nog zijn reactie.

Wat liet Domeinen de Nationale ombudsman weten?

Domeinen liet de ombudsman in reactie op zijn vragen het volgende weten.

De taxateur van Domeinen had de onderdelen in de kofferbakruimte gezien en gezegd dat het merendeel kunststof afdekkappen waren. Die kappen zijn niet essentieel voor de werking van de motor. Dat de motorruimte gedemonteerd was, was de taxateur niet bekend.

Domeinen doet geen technisch onderzoek aan de auto. De taxateur van Domeinen zet de auto op contact zonder de auto te starten. Het doel is om gegevens te noteren voor het taxatierapport.¹⁰ Wanneer er extra informatie bekend is over een voertuig, dan wordt deze opgenomen in de omschrijving in de catalogus. Deze extra informatie is er niet bij alle auto's. In dit geval was er geen extra informatie beschikbaar.

Domeinen stuurde de ombudsman het taxatierapport en een aantal daarbij behorende foto's van de auto. In het rapport staat een omschrijving van de staat van de auto. Op één van de foto's zijn afdekkappen van de motor te zien. Die liggen in de kofferbakruimte van de auto. Deze foto was niet in de catalogus opgenomen. Er is geen foto gemaakt van wat zich onder de motorkap bevindt.

⁷ Zie in het verslag onder **Relevante regelgeving**. Deze voorwaarden waren geldig tot september 2022.

⁸ In artikel 3.

⁹ Dat wil zeggen 'voetstoots'. Zie artikel 8.

¹⁰ Zoals de kilometerstand.

Wat was de reactie van de heer Krol?

De heer Krol liet de ombudsman weten dat de omschrijving in de catalogus onvolledig was. Domeinen wist dus dat er kunststof afdekkappen van de motor in de kofferbakruimte lagen. Domeinen had dat in haar catalogus moeten opnemen. De heer Krol vindt dat het voor Domeinen duidelijk moet zijn geweest dat er een begin was gemaakt met het maken van ruimte om de motor uit te bouwen. Volgens de heer Krol had Domeinen daarom moeten controleren of de motor kon starten. Als hij dit had geweten, had hij de auto niet willen hebben.

Hoe reageerde de staatssecretaris?

De staatssecretaris vindt de klacht gegrond, omdat de informatieverstrekking door Domeinen over de auto onvoldoende was. De koop wordt dan ook ontbonden.

Wat is het oordeel van de Nationale ombudsman?

Wat is het toetsingskader van de Nationale ombudsman?

Het vereiste van goede informatieverstrekking houdt in dat de overheid ervoor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt, volledig en duidelijk is.

Wat vindt de Nationale ombudsman?

Domeinen handelde in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De veiling van Domeinen was (volledig) digitaal. Voor geïnteresseerde bidders is er geen mogelijkheid de auto's eerst te bekijken. Domeinen verstrekt telefonisch ook geen extra informatie over de staat van auto's. De heer Krol ging daarom uit van de omschrijving van de auto en de foto's in de catalogus. Daaruit bleek niet dat er afdekkappen van de motor in de kofferbakruimte lagen. Tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman werd duidelijk dat Domeinen dit bij de verkoop van de auto al wel wist.

De Nationale ombudsman is het met de heer Krol eens dat het hier gaat om informatie die voor een potentiële koper van belang kan zijn. Domeinen had daarom in de omschrijving van de auto en/of op de foto's in de catalogus aandacht moeten geven aan de afdekkappen. De heer Krol had met deze informatie dan rekening kunnen houden. Domeinen is daarom tekortgeschoten in haar informatieverstrekking. Het beroep van Domeinen op haar toen geldende Algemene voorwaarden 2021 mist hierdoor doel. De klacht is dan ook gegrond.

De Nationale ombudsman vindt het onterecht dat Domeinen de koop niet wilde ontbinden. Hij kan zich daarom vinden in de beslissing van de staatssecretaris, die verantwoordelijk is voor Domeinen, om dat nu alsnog te doen. De staatssecretaris vond de informatieverstrekking over de auto immers ook onvoldoende.

Conclusie

De klacht van de heer Krol over Domeinen is gegrond, wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

Instemming

Domeinen liet de Nationale ombudsman tijdens zijn onderzoek weten dat zij sinds oktober 2022 in haar catalogus ook foto's van de ruimte onder de motorkap en van de kofferbakruimte van de auto plaatst. De ombudsman vindt dat hierdoor de informatieverstrekking is verbeterd.

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

Relevante regelgeving

Algemene Voorwaarden Domeinen Roerende Zaken 2021¹¹

"Artikel 4. Wijze van bieden

Er kan slechts worden geboden op de kavels afzonderlijk, zonder enig voorbehoud en zonder voorwaarden. Onverminderd het bepaalde in artikel 8, lid 1 is zgn. "blind inschrijven", d.w.z. inschrijven zonder zich (voldoende) te vergewissen van de inhoud van de kavel zoals deze tijdens de kijkdag(en) te bezichtigen valt, voor risico van deieder."

"Artikel 8. Aanvaarding

1. *Het gekochte wordt voetstoots verkocht. De koper koopt het gekochte zoals dat in gewicht, aantal, soort, samenstelling en hoedanigheid ter plaatse staat of ligt opgeslagen. De koper koopt te eigen bate en schade, zonder dat hij daarbij kan afgaan op vermeldingen of mededelingen vanwege de Staat. Voor het volledig zijn van het gekochte, het doelmatig, deugdelijk, veilig of duurzaam functioneren of de bruikbaarheid, dan wel het economisch nut van het gekochte wordt niet ingestaan. De Staat staat evenmin in voor het voldoen aan voorschriften ingevolge de Warenwet of enig ander ter zake van het gekochte geldend wettelijk vereiste.*
2. *Indien de koper, ondanks het in lid 1 van dit artikel bepaalde, klachten heeft aangaande het gekochte dient dit direct bij de afhaling/aanvaarding te worden gemeld aan de bij de afhaling betrokken medewerker van Domeinen Roerende Zaken.*
3. *Behoudens gevallen van grove schuld is iedere aansprakelijkheid van de Staat voor schade van welke aard ook uitgesloten.*
4. *Met de gunning aan de koper geldt het gekochte als afgeleverd en is dit voor rekening en risico van de koper. De Staat is daarna niet tot bewaking verplicht."*

"Artikel 13. Gevolgen bij niet-nakoming

1. *In geval van een tekortkoming, van welke aard ook, in de nakoming door de koper of (een) door hem in het werk gestelde perso(o)n(en) van een op hem rustende, uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting, is Domeinen Roerende Zaken bevoegd de overeenkomst, indien nakoming binnen de genoemde termijn dan wel binnen de genoemde termijn op eerste aanschrijving van de verkopende ambtenaar uitblijft, geheel of voor een zodanig gedeelte als overeenkomt met de aard van de tekortkoming door middel van een schriftelijke kennisgeving te ontbinden.*
2. *Onverminderd het in artikel 8 bepaalde kan ontbinding van de verkoop van een kavel plaatsvinden ingeval bij het afhaken door Domeinen Roerende Zaken en de koper gezamenlijk wordt vastgesteld dat de kavel niet de eigenschap(en) bezit van het bestaan waarvan ook Domeinen Roerende Zaken is uitgegaan dan wel aan de kavel aantallen, hoeveelheden of onderdelen zijn komen te ontbreken waardoor niet meer levering overeenkomstig kavelomschrijving kan plaatsvinden; een en ander zonder dat de Staat deswege jegens koper tot enigerlei schadevergoeding is gehouden.*
3. *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."*

¹¹ Deze Algemene voorwaarden waren van toepassing tot september 2022. In de daarna geldende Algemene voorwaarden (2022) zitten enkele aanpassingen, zoals in artikel 4. Het is immers niet meer mogelijk om de voorwerpen voor de koop te zien.