



# **nationale ombudsman**

**Rapport**

## **Domeinen Roerende Zaken geeft onvoldoende informatie (2)**

### **Oordeel**

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

Datum 26 juni 2023

Publicatienummer: 2023/094

## Wat is de klacht?

De heer Blankenburg<sup>1</sup> vindt dat Domeinen Roerende Zaken (hierna: Domeinen) een onvolledig en onjuist beeld van de staat van een bromfiets gaf. Volgens de heer Blankenburg kocht hij daardoor een voertuig dat niet aan zijn verwachtingen voldoet. Hij wil de overeenkomst daarom ontbinden.

## Wat speelt voorafgaande aan dit onderzoek?

Domeinen verkoopt de door haar aangeboden voorwerpen sinds corona (volledig) digitaal via haar website.<sup>2</sup> De verandering van verkoopwijze is de rode draad in twee door de Nationale ombudsman in december 2022 over Domeinen gepubliceerde rapporten. De kern van die rapporten is dat Domeinen goede informatie moet geven aan de geïnteresseerde bidders.

Op 15 december 2022 publiceerde de Nationale ombudsman het rapport met de titel "Werkwijze Domeinen zorgt voor problemen".<sup>3</sup> De Nationale ombudsman publiceerde op 27 december 2022 het rapport over een soortgelijke klacht als die van de heer Blankenburg. De titel van dat rapport luidt (ook) "Domeinen Roerende Zaken geeft onvoldoende informatie".<sup>4</sup>

## Wat speelt bij het bieden op voorwerpen?

Domeinen is een directie van het ministerie van Financiën. De Staatssecretaris van Financiën - Fiscaliteit en Belastingen (hierna: de staatssecretaris) is politiek verantwoordelijk.

Een geïnteresseerde bidder doet een bod door een persoonlijke digitale omgeving op de website van Domeinen aan te maken. Hij of zij zal dan akkoord moeten gaan met de algemene voorwaarden van Domeinen.

Domeinen biedt in haar (online) catalogus vaar- en voertuigen (hierna aan te halen als: voertuigen) te koop aan.<sup>5</sup> Domeinen omschrijft de voertuigen in haar catalogus. Daarbij staan ook foto's van de voertuigen. Domeinen vermeldt het volgende op haar website. Kopen bij Domeinen is geheel voor risico van de koper. De omschrijving van de voertuigen wordt gemaakt op grond van de bij Domeinen bekende informatie. Domeinen is geen garage- of herstelbedrijf. Domeinen geeft telefonisch geen extra informatie over de te koop aangeboden voorwerpen.

## Wat ging er aan de klacht vooraf?

Domeinen bood in september 2022 een driewielige elektrische bromfiets aan. De bromfiets heeft één (overdekte) zitplaats. De maximale snelheid van de bromfiets is 45 kilometer per uur.

De volgende informatie over het voertuig stond in de catalogus.

De bromfiets is van het merk Flistar en het type is Ym2000. Domeinen vermeldde ook het Voertuig Identificatie Nummer (VIN)<sup>6</sup> en dat het een nieuw product was. Domeinen vermeldde dat de kilometerstand niet bekend was. Verder gaf Domeinen aan dat het een elektrische bromfiets was en dat een oplaadkabel aanwezig was.

Domeinen vermeldde bij de omschrijving van de bromfiets dat zij niet controleert of alles naar behoren functioneert.

De heer Blankenburg bood € 2.500 op de bromfiets. Domeinen accepteerde de bieding.

---

<sup>1</sup> Dit is een verzonden naam.

<sup>2</sup> Zie: [www.domeinenr.z.nl](http://www.domeinenr.z.nl).

<sup>3</sup> Publicatienummer: 2022/220. Dit en het hierna aangegeven rapport zijn te vinden op: [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

<sup>4</sup> Publicatienummer: 2022/269.

<sup>5</sup> In de catalogus Verkoop bij inschrijving. De klacht van de heer Blankenburg is gericht op een voorwerp uit deze catalogus. Overigens verkoopt Domeinen ook voorwerpen via (particuliere) bedrijven, zoals via [www.onlineveilingmeester.nl](http://www.onlineveilingmeester.nl).

<sup>6</sup> Het chassisnummer met een unieke identificatiecode.

Vervolgens reed de heer Blankenburg naar Domeinen om de bromfiets op te halen.

De heer Blankenburg en medewerkers van Domeinen stelden vast dat het (elektrische) accupakket van de bromfiets ontbrak. Het was daarom niet mogelijk om de bromfiets te starten.

De heer Blankenburg liet de medewerkers weten dat het ontbreken van het accupakket niet in de catalogus werd vermeld. De informatie in de catalogus over de bromfiets was naar zijn mening onvolledig en onjuist.



### Wat is de klacht van de heer Blankenburg bij Domeinen?

De heer Blankenburg laat Domeinen weten dat de bromfiets niet aan zijn verwachtingen voldoet. Hij vindt de omschrijving van de staat in de catalogus onvolledig en onjuist. Bij de bromfiets ontbreekt het accupakket. Domeinen vermeldde dit niet in de omschrijving van het voorwerp en het bleek ook niet uit de foto's. Hij wil daarom van de koop af.

### Welke reactie geeft Domeinen op de klacht?

Domeinen vindt de klacht ongegrond. Zij wil de koop niet ontbinden. Domeinen verwijst hiervoor naar haar Algemene Voorwaarden Verkoop Domeinen Roerende Zaken 2021 (hierna: Algemene voorwaarden 2021).<sup>7</sup> Hierin staat dat Domeinen de voorwerpen 'voetstoots' verkoopt.<sup>8</sup> Dat wil zeggen dat de koper het voorwerp koopt zoals het in de catalogus is aangegeven.

De omschrijving van het voorwerp in de catalogus wordt gemaakt op basis van de bij Domeinen bekende gegevens. Domeinen kan niet instaan voor de juistheid en volledigheid van de omschrijving van het te koop aangeboden voorwerp.<sup>9</sup>

Domeinen controleert de technische staat van de voertuigen niet. Zij was dan ook niet op de hoogte van het ontbreken van het accupakket van de bromfiets.

<sup>7</sup> Zie in het verslag onder **Relevante regelgeving**. Deze voorwaarden waren tot september 2022 van toepassing.

<sup>8</sup> In artikel 7.

<sup>9</sup> In artikel 3.

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

De heer Blankenburg blijft erbij dat hij de koop wil ontbinden. Hij kon er niet van op de hoogte zijn dat het accupakket ontbrak. De accu is een essentieel onderdeel van de bromfiets. De prijs van een nieuw accupakket ligt volgens de heer Blankenburg tussen de € 2.800 en € 4.500.

## **Wat onderzocht de Nationale ombudsman?**

Het onderzoek naar de klacht richt zich op de wijze waarop de koop plaatsvond. De Nationale ombudsman vroeg hierover informatie op bij Domeinen, zoals de bij de taxatie van de bromfiets gemaakte foto's. De ombudsman ontving die informatie van Domeinen. Uit die foto's blijkt dat er geen accupakket aanwezig was. Eén van die foto's is hieronder opgenomen.



De Nationale ombudsman stelde Domeinen vervolgens in de gelegenheid om op de klacht te reageren. De ombudsman verzocht Domeinen in het bijzonder te reageren op het ontbreken van het accupakket.

Domeinen reageerde op dit punt.

De heer Blankenburg gaf ook zijn reactie.

De ombudsman stelde ook de staatssecretaris in de gelegenheid om op de klacht te reageren. Het ministerie reageerde namens hem.

## **Hoe reageerde Domeinen?**

Domeinen liet weten dat uit de hiervoor opgenomen foto blijkt dat het accupakket ontbrak. Deze foto stond niet in de catalogus. Domeinen liet de Nationale ombudsman weten dat zij de overeenkomst dan ook zou ontbinden zonder dat de heer Blankenburg daarvoor kosten moet betalen. Ten slotte liet Domeinen weten dat zij voortaan in haar catalogus zal vermelden als een accupakket van een elektrische bromfiets ontbreekt.

## **Hoe reageerde de heer Blankenburg?**

De heer Blankenburg liet weten tevreden te zijn met het ontbinden van de overeenkomst.

## Hoe reageerde de staatssecretaris?

Het ministerie liet namens de staatssecretaris weten zich te kunnen vinden in de hiervoor opgenomen feiten.

## 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. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger erom vraagt, maar ook uit zichzelf.

### *Wat vindt de Nationale ombudsman?*

Domeinen handelt in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

De veiling van Domeinen was (volledig) digitaal. Voor geïnteresseerde bidders is er geen mogelijkheid de voertuigen op locatie vóór de koop te bekijken. De heer Blankenburg ging daarom uit van de omschrijving van de bromfiets en foto's in de catalogus.

Domeinen gaf tijdens het onderzoek van de Nationale ombudsman aan dat de informatie in haar catalogus over de bromfiets onvolledig is. Domeinen had bij de omschrijving van de bromfiets melding moeten maken van het ontbreken van het (elektrische) accupakket. De Nationale ombudsman vindt dat ook. Het accupakket is namelijk een essentieel onderdeel van de bromfiets. De Nationale ombudsman is tevreden dat Domeinen alsnog de overeenkomst ontbond. Echter, Domeinen had al uit eigen beweging tot die conclusie kunnen komen. Dan was de tussenkomst van de Nationale ombudsman niet nodig geweest.

Ten slotte is de ombudsman er tevreden over dat Domeinen voortaan het ontbreken van het accupakket van een elektrische bromfiets in de catalogus zal vermelden.

De klacht is dan ook gegrond.

## Conclusie

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

De Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

## Relevante regelgeving

### Algemene Voorwaarden Domeinen Roerende Zaken 2021

#### "Artikel 3. Website

1. De omschrijving van de kavel op de website wordt gemaakt op basis van de bij DRZ (Domeinen; N.o.) bekende gegevens. Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de juistheid en volledigheid van de omschrijving van de kavel..."

#### "Artikel 7. 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."