



XXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX

**Postadres**

Postbus 93122  
2509 AC Den Haag

**Bezoekadres**

Bezuidenhoutseweg 151  
2594 AG Den Haag  
Tel: (070) 356 35 63  
Fax: (070) 360 75 72  
bureau@nationaleombudsman.nl  
www.nationaleombudsman.nl

**Datum**

21 december 2018

**Uw berichten**

15 april en 2 mei 2018

**Onderwerp**

Beëindigen van het onderzoek

Geachte heer xxxxx,

U heeft zich tot ons gewend met een klacht over Domeinen Roerende Zaken (hierna: Domeinen). Wij hebben u daarna om nadere informatie verzocht en die heeft u ons gestuurd.

**Uw klacht**

Het gaat er om dat u het niet eens bent dat en de wijze waarop Domeinen u een bedrag in rekening brengt voor het ontbinden van een koopovereenkomst voor een auto. U stelt dat u niet op die auto heeft geboden. Ook bent u het niet eens met de wijze waarop Domeinen uw klacht tegen de gunning heeft behandeld.

**Onderzoek**

Wij hebben een onderzoek naar uw klacht ingesteld en in dat kader meermalen een aantal specifieke vragen aan Domeinen gesteld en daarop een reactie ontvangen. Die reactie staat verderop in deze brief vermeld.

**Wat speelt er?**

U bezocht begin september 2017 de openbare veiling van auto's bij Domeinen. Vervolgens heeft u op 7 september 2017 via de digitale weg met een (door u zelf aangemaakt) account bij Domeinen op twee auto's geboden. De kavelnummers van de auto's waren: (...) (hierna aan te halen als: kavel A) en (...) (hierna aan te halen als: kavel B). U bood op de kavels € 2.000 respectievelijk € 750. Domeinen stuurde u per kavel een e-mail met de bevestiging van uw bieding en u heeft die ook ontvangen.

U had ook belangstelling voor een derde auto. Het kavelnummer van deze auto was (...) (hierna aan te halen als: kavel C). U tikte via de digitale weg voor deze kavel een bedrag van € 1.049 in.

## Ons nummer

2

Domeinen gunde u op 7 september 2017 drie auto's. Dat betrof de auto's van de kavels A en B. De derde u gegunde auto was kavel C. Het gegunde bedrag voor kavel C was € 1.049<sup>1</sup>.

Domeinen stelde u hiervan bij e-mail van 8 september 2017 op de hoogte.

Op 8 september 2017 diende u per e-mail een klacht bij Domeinen in tegen de gunning van kavel C. U verzocht Domeinen de koopovereenkomst te ontbinden. U onderbouwde uw verzoek met de stelling dat u uw bod op deze auto voor een bedrag van € 1.049 geannuleerd had. U liet weten dat u het bedrag had ingetikt, maar toch van de bieding had afgezien omdat u een veel lager bod van € 490 op de auto had willen doen. Vervolgens heeft u volgens uw zeggen uw biedingen op de kavels A en B bevestigd. Het verbaast u dat uw geannuleerde bod op kavel C toch door Domeinen is verwerkt. Volgens u is er sprake van een technische fout. U biedt regelmatig bij Domeinen. U heeft deze wijze van gunnen niet eerder meegemaakt.

Domeinen stuurde u een op 18 september 2017 gedateerde brief over het overschrijden van de afhaaltermijn van de kavel C. Domeinen verzocht u uiterlijk 22 september 2017 deze kavel op te halen. Overeenkomstig de Algemene Voorwaarden Verkoop Domeinen Roerende Zaken 2016<sup>2</sup> legde Domeinen u een boete van € 25 per (werk)dag op. Domeinen berichtte dat de boete zal worden berekend vanaf de dagtekening van deze brief. Verder gaf Domeinen aan dat hij na verloop van de afhaaltermijn overeenkomstig zijn algemene voorwaarden<sup>3</sup> de koopovereenkomst zal ontbinden met oplegging van een boete.

In reactie op bovenstaande brief stuurde u Domeinen op 18 september 2017 een e-mail. U berichtte dat u een klacht had ingediend tegen de gunning van de auto en dat u daarop nog geen reactie had ontvangen. U vond het daarom niet juist dat de brief van 18 september 2017 over de extra kosten door Domeinen was verzonden.

---

<sup>1</sup> Exclusief een bedrag van 15% van de gunningswaarde aan opgeld (hoogte van dit bedrag is € 157,35).

<sup>2</sup> Artikel 11.

<sup>3</sup> Artikel 13.

## Ons nummer

3

Vervolgende stuurde u Domeinen een aantal e-mailberichten (onder meer op 1 oktober 2017), waarin u liet weten dat u nog geen reactie op uw klacht had ontvangen, ondanks dat Domeinen binnen twee weken dient te reageren. U liet Domeinen weten er dan ook van uit te gaan dat uw klacht gegrond was verklaard en dat daarmee de zaak was afgesloten.

In reactie op uw e-mail van 1 oktober 2017 stuurde Domeinen u op 2 oktober 2017 een e-mail met als bijlage een afschrift van zijn beslissing op uw klacht in een brief van 19 september 2017. Domeinen liet weten dat de brief binnen veertien dagen na ontvangst van uw klacht per gewone post naar uw huisadres was gestuurd. Gezien uw e-mail ging Domeinen ervan uit dat u de beslissing niet had ontvangen. Domeinen liet weten van u een dag later de reactie op de twee in de brief genoemde opties te willen ontvangen, te weten: ophalen van de auto dan wel ontbinden van de koopovereenkomst met boeteoplegging. Wanneer Domeinen niets zou vernemen, zou Domeinen de koop ontbinden met oplegging van een boete.

In de beslissing op uw klacht van Domeinen staat het volgende vermeld. Bij verkopen van Domeinen zijn onze algemene voorwaarden van toepassing. Overeenkomstig deze voorwaarden<sup>4</sup> is de bieder onvoorwaardelijk en onherroepelijk aan zijn bieding gebonden vanaf het moment waarop zijn bieding door Domeinen is ontvangen, tot en met 21 dagen na de laatste dag waarop kan worden ingeschreven. Domeinen liet weten dat u uw bod op de auto heeft bevestigd en daarna eveneens zijn e-mail daarover heeft bevestigd. Er is daarom volgens Domeinen geen sprake van een technische fout. Het bod dat u op kavel C heeft uitgebracht is op grond van zijn algemene voorwaarden dan ook onherroepelijk.

Domeinen bood u aan dat u de volledige koopsom betaalt en de auto ophaalt, dan wel dat Domeinen de overeenkomst ontbindt met oplegging van boete van 30% van het geboden bedrag van € 1.049, dat neerkomt op € 314,70.

Domeinen verzocht u binnen vijf werkdagen te laten weten wat uw keuze is. Tenslotte liet Domeinen u weten dat indien hij binnen de genoemde termijn niets van u zou vernemen, de koop ontbonden zou worden met oplegging van de boete, aldus de beslissing op uw klacht.

---

<sup>4</sup> Het vijfde lid van artikel 5.

## **Ons nummer**

4

## **Uw klacht bij ons**

### *De gunning*

U stelt niet op auto van kavel C te hebben geboden. U heeft aangegeven dat u dat op 8 september 2017 aan Domeinen telefonisch heeft laten weten. Een medewerker van Domeinen wees u er in het telefoongesprek op dat u bezwaar tegen de gunning kon maken. De medewerker liet volgens u ook weten dat u binnen twee weken een reactie op uw klacht zou ontvangen. Vervolgens heeft u per e-mail uw klacht ingediend.

U stelt dat Domeinen geen bewijs voor uw bieding op kavel C levert. U vindt dat Domeinen geen overtuigende stelling inneemt over de werking van zijn elektronische gunningssysteem. U laat als ondernemer in e-commerce en web weten dat er altijd fouten in dergelijke systemen mogelijk zijn.

Tenslotte wijst u erop dat Domeinen twee jaar geleden al de gegevens van zijn bidders heeft gemaïld naar alle bidders. U stelt hierdoor in een spamlijst van een andere bieder terecht te zijn gekomen.

### De afhandeling van uw klacht

Het staat volgens u niet vast dat Domeinen de beslissing op uw klacht binnen twee weken naar u heeft verstuurd. Er is bijvoorbeeld geen bewijs van verzending aanwezig.

In de periode dat u niet over de beslissing op uw klacht beschikte, ontving u bericht van Domeinen dat u de auto moest ophalen en als u dat niet deed kosten voor opslag moest betalen. Dit kwam bij u als bedreigend over.

Omdat u ervan uitging dat uw klacht gegrond was verklaard, bent u van mening dat u niet de kans heeft gekregen om alsnog te beslissen of u de auto wilde afnemen.

## **Reactie van Domeinen**

Domeinen reageerde als volgt op door ons gestelde vragen.

Domeinen beschikt niet meer over de drie e-mails met de bevestiging van uw drie biedingen van 7 september 2017, die naar u werden gestuurd. Deze worden namelijk niet bewaard. Uit privacy en praktische overwegingen wordt niet de inhoud van alle mailtjes bewaard.

Domeinen stuurde ons een logfile van september 2017 uit zijn mailserver. De logfile is een computerbestand waarin wijzigingen of gebeurtenissen van een systeem/programma/gebruiker op geautomatiseerde wijze worden bijgehouden.

## Ons nummer

5

Volgens Domeinen is er sprake van drie stappen, die in de logfile worden bevestigd met tijdstip en datum:

1. De koper (u) dient eerst akkoord te geven voor zijn opgegeven gegevens op de website van Domeinen. Hierna kan de koper bieden. Op de website ziet de koper vervolgens alle biedingen waar hij akkoord voor geeft. Daarna krijgt de koper een link via zijn e-mail binnen die hij moet bevestigen. Hiermee bevestigt hij zijn biedingen via de mal;
2. De koper krijgt weer een e-mail binnen waarin staat dat hij een of meer bieding(en) heeft bevestigd;
3. De koper krijgt nog een e-mail dat zijn biedingen in het systeem zijn verwerkt;
4. Nadat de biedingen zijn verwerkt en een voorwerp is gegund, krijgt de koper de factuur per e-mail.

Uit de logfile met de logs van de e-mailwisselingen tussen u en Domeinen is volgens Domeinen vast te stellen op welke data en tijdstippen via het door u bij Domeinen aangemaakte account is geboden, uw biedingen door Domeinen zijn verwerkt en naar u een factuur is verstuurd.

In de logfile staat niet vermeld om welke specifieke kavels het gaat. In de logfile staan op 7 september 2017 drie biedingen van u op kavels vermeld en dat deze door Domeinen zijn verwerkt. Het verwerken betekent dat Domeinen u een e-mail heeft gestuurd met de bevestiging van uw bieding. Dit duidt er volgens Domeinen op dat hij u per kavel e-mails heeft gestuurd naar het e-mailadres dat aan uw account is gekoppeld. De mails zijn door Domeinen verzonden om 09.47.08, 09.47.20 en 09.47.34 uur. Domeinen stuurde ons hiervan een uitdraai uit zijn systemen, waarop deze tijden zijn vermeld. (...) Op grond hiervan kan volgens Domeinen worden opgemaakt dat u voor kavel C een soortgelijke e-mail heeft ontvangen als de e-mails die u ter bevestiging van uw biedingen heeft ontvangen voor de kavels A en B.

(...)

Domeinen stuurde ons ook een bestand waaruit volgens hem kan worden vastgesteld dat een bidder alle door het systeem gegenereerde mailtjes heeft ontvangen, want alleen deze mailtjes bevatten links waarop men moet klikken voor een bevestiging en waardoor een bieding uiteindelijk de status "syncd" kan krijgen. Met andere woorden, een bidder komt volgens Domeinen alleen in dit bestand terecht als hij het hele proces met betrekking tot de bieding heeft doorlopen. Daarvan is in uw geval sprake, aldus Domeinen.

## Ons nummer

6

Domeinen berichtte verder nog dat hij een termijn van twee weken hanteert als er sprake is van een door middel van klacht ingediend verzoek tot ontbinding van een koopovereenkomst.

De brief van Domeinen van 18 september 2017 inhoudende – kort gezegd – de auto op te halen dan wel de koop te ontbinden, was een rappelbrief van zijn backoffice. Een dergelijke brief wordt verstuurd als een kavel niet tijdig door de gegunde wordt afgevoerd. Als een klacht in behandeling is, wordt geen rappelbrief gestuurd. Kennelijk hebben de medewerkers van de backoffice over het hoofd gezien dat een klacht in behandeling was. Domeinen bood voor het sturen van deze brief zijn verontschuldigen aan.

Als Domeinen binnen vijf (werk)dagen geen reactie van de gegunde ontvangt, dan gaat hij tot ontbinding over. Dit zou betekenen dat Domeinen in dit geval na 24 september 2017 over mocht gaan tot ontbinding met oplegging van een boete. Nu u op 1 oktober 2017 Domeinen liet weten dat u nog geen beslissing had ontvangen, heeft Domeinen u uit coulance een extra mogelijkheid geboden om binnen één dag te reageren op de keuzemogelijkheid van – kort gezegd – ophalen of ontbinden. Volgens Domeinen lijkt één dag weinig, maar eigenlijk was de termijn van vijf dagen (uit de brief van 19 september 2017) al lang verlopen.

Tenslotte berichtte Domeinen het volgende. Bij Domeinen hebben zich enige jaren geleden potentiële bidders aangemeld uit interesse voor bepaalde veilingen. Deze bidders worden dan door Domeinen gemaild als er weer een veiling van hun gading plaatsvindt. Dit doet Domeinen in 'bcc'<sup>5</sup>, zodat de e-mailadressen van de geïnteresseerden niet aan alle geadresseerden bekend worden gemaakt. Destijds heeft Domeinen de bidders gemaild om hen te attenderen op een veiling. Echter zijn de bidders abusievelijk 'cc'<sup>6</sup> gemaild. Dat andere bidders uw e-mailadres wellicht hebben kunnen zien, betekent volgens Domeinen niet dat zij daarmee toegang hebben tot uw biedingsaccount.

## Ons oordeel

De Nationale ombudsman kan Domeinen in redelijkheid volgen dat hij uw klacht niet gegrond achtte.

De reactie van Domeinen komt er – kort gezegd – op neer dat uit zijn systemen blijkt dat via het door u aangemaakte account op 7 september 2017 op drie

---

<sup>5</sup> "Blind Carbon Copy".

<sup>6</sup> "Carbon Copy".

## Ons nummer

7

kavels is geboden, de biedingen door u zijn bevestigd naar aanleiding van een door Domeinen naar uw e-mailadres gestuurde e-mail en dat Domeinen u daarvan per kavel per e-mail een bevestiging heeft gestuurd. Voor ons is het uitgangspunt dat de door Domeinen aan ons verstrekte informatie uit zijn systemen juist is.

U laat weten dat u de biedingen op de kavels A en B heeft gedaan en daar de bevestiging van Domeinen van heeft ontvangen. Verder geeft u aan een bedrag van € 1.049 als bod voor de kavel C ingetikt te hebben, maar dat u deze bieding geannuleerd heeft. Hetgeen u over kavel C aanvoert, is voor ons onvoldoende en te weinig concreet om te twifelen aan de juistheid van de door Domeinen verstrekte informatie, dat u uw bieding op deze kavel ook heeft bevestigd. Wat van het door Domeinen bekendmaken van uw e-mailadres aan potentiële bidders van Domeinen ook zij, volgen wij Domeinen dat het bekendmaken van uw e-mailadres aan derden er niet toe kan leiden dat derden tot uw account bij Domeinen toegang hebben.

Daarnaast stellen wij vast dat het door Domeinen gehanteerde biedingssysteem met ingebouwde controlevragen voorkomt dat een bidder met slechts één druk op de knop een bod kan uitbrengen op een kavel, waarvan de intentie is deze te annuleren.

Uiteraard is het altijd mogelijk dat een bidder na de gunning van een voorwerp, om welke reden dan ook, de koop niet wenst te laten doorgaan. Domeinen staat dat ook toe, maar verbindt daaraan wel de voorwaarde aan dat de bidder een vergoeding betaalt.

Wij volgen u niet in uw standpunt dat door de behandeling van uw klacht door Domeinen de grondslag voor het betalen van de boete is ontvallen. Wat er ook van zij dat u om wat voor redenen dan ook de beslissing van Domeinen niet binnen veertien dagen heeft ontvangen, maakt dit niet dat hiermee uw verplichtingen jegens Domeinen zijn komen te vervallen. Dat Domeinen een termijn van behandeling van twee weken aanhoudt, maakt niet dat overschrijding van deze termijn leidt tot ongegrond verklaring van uw klacht.

Domeinen heeft u per e-mail de beslissing doen toekomen, waardoor u geïnformeerd bent over de afhandeling van uw klacht. Dat Domeinen u toen één dag de tijd heeft gegeven om uw keuze kenbaar te maken tussen ophalen of ontbinden, is kort, maar maakt niet dat dat niet mogelijk was. Daarnaast heeft u niet om verlenging van de termijn verzocht.

## Ons nummer

8

Nu er in dit geval geen bijzondere omstandigheden zijn, kan Domeinen in redelijkheid worden gevolgd dat hij u overeenkomstig zijn algemene voorwaarden<sup>7</sup> een boete heeft opgelegd. De Nationale ombudsman is van oordeel dat de hoogte van de boete (€ 314,70) in relatie tot het geboden bedrag niet zodanig is dat deze onredelijk is.

Wellicht ten overvloede wijzen wij erop dat de boetetabel ook op de website van Domeinen is opgenomen.<sup>8</sup>

## Afronding onderzoek

Wij ronden het onderzoek naar uw klacht af met bovenstaande conclusie. Een geanonimiseerde versie van onze definitieve beslissing wordt geplaatst op onze website [www.nationaleombudsman.nl](http://www.nationaleombudsman.nl).

## Hebt u nog vragen?

Als u vragen hebt over dit bericht, dan kunt u bellen met (...). U kunt hem op maandag t/m vrijdag bereiken via telefoonnummer (070) 356 (...). Mailen naar [bureau@nationaleombudsman.nl](mailto:bureau@nationaleombudsman.nl) kan ook. Denk er dan aan om uw dossiernummer te vermelden. Uw dossiernummer is (...).

Met vriendelijke groet,  
de Nationale ombudsman,

Reinier van Zutphen

---

<sup>7</sup> Onder meer op grond van lid 5 van artikel 5.

<sup>8</sup> Zie rapport van de Nationale ombudsman met nummer 2017/021.