



Rapport

8 Een onderzoek naar de informatieverstrekking door Domeinen Roerende Zaken.

Datum: 26 mei 2014

Rapportnummer: 2014/053

Samenvatting

Een man biedt op een door Domeinen Roerende Zaken aangeboden auto.

Op de foto's van de auto in de verkoopcatalogus op de website van Domeinen is geen schade aan de auto te zien. Domeinen gunt de man de auto. Als de auto op zijn bedrijf arriveert, ziet hij dat er geen ruit in een portierraam aanwezig is en het is afgeplakt met plastic en tape dat schade aan de lak van de auto heeft veroorzaakt.

De man verzoekt Domeinen om ontbinding van de overeenkomst met vergoeding van de door hem gemaakte kosten dan wel om schadevergoeding voor het herstel van de ruit en de schade aan de lak. De man wijst erop dat de feitelijke staat van de auto niet voldoet aan de weergave op de foto's in de catalogus.

Domeinen wijst het verzoek af. Domeinen laat daarbij onder meer haar algemene voorwaarden meewegen waarin – kort gezegd - vermeld staat dat burgers voor eigen risico en rekening kopen.

De Nationale ombudsman oordeelt dat Domeinen handelt in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking. Verzoeker mocht er van uitgaan dat de auto werd aangeboden op de wijze als in de verkoopcatalogus was vermeld.

De Nationale ombudsman is verder van oordeel dat dit dient te leiden tot ontbinding van de verkoopovereenkomst dan wel dat op een andere wijze verzoeker door middel van schadevergoeding tegemoet gekomen wordt. Dit oordeel geeft aanleiding tot het doen van een aanbeveling.

Wat is de klacht?

Verzoeker klaagt er over dat de feitelijke staat van de door Domeinen Roerende Zaken aan hem gegunde auto niet voldoet aan de weergave van de auto in de verkoopcatalogus op de website van Domeinen.

WAT GING ER AAN DE KLACHT VOORAF?

Verzoeker bood op een auto via de website van Domeinen Roerende Zaken (hierna: Domeinen). In de verkoopcatalogus op de website van Domeinen zijn drie foto's van de auto opgenomen. Op de foto's is geen schade aan de ramen te zien. Verzoeker deed zijn bod op grond van de catalogus. Hij bezocht niet een van de veilingdagen van Domeinen.

De auto werd verzoeker gegund. Verzoeker liet een medewerker van hem de auto ophalen bij Domeinen. Op het moment dat verzoeker de auto zag, constateerde hij dat er geen linker portierruit aanwezig was en het raam door middel van tape met plastic was afgeplakt. Verder viel het verzoeker op dat de laklaag bij het afgeplakte raam op meerdere plekken beschadigd was door het gebruik van de tape.

WAT WAS VERZOEKERS OORSPRONKELIJKE KLACHT?

Verzoeker is van mening dat de feitelijke staat van de gegunde auto niet voldoet aan de weergave op de foto's in de catalogus. Verder is hij van mening dat in de kavelomschrijving in de catalogus had moeten staan dat de linker portierruit ontbrak en dat er schade was. Immers er werd wel melding gemaakt dat de sleutels ontbraken.

Door het plakplastic is de lak van de auto beschadigd, waardoor verzoeker kosten zou moeten maken voor het herstel daarvan.

Verzoeker is van mening dat als hij van het ontbreken van de ruit en de schade had geweten, hij een veel lager bod had gedaan.

Verzoeker verzocht Domeinen om tot een oplossing te komen. Verzoeker vroeg om ontbinding van de overeenkomst met vergoeding van de door hem gemaakte kosten (transportkosten voor het vervoer van Domeinen naar verzoekers bedrijf en de kosten voor de aanschaf van nieuwe autosleutels) dan wel om schadevergoeding voor het herstel van de auto.

WELKE REACTIE KOMT ER OP DE KLACHT?

Verzoekers klacht werd door Domeinen niet gegrond verklaard. Domeinen oordeelde derhalve geen redenen aanwezig om de koop te ontbinden dan wel tot vergoeding van de schade over te gaan.

Domeinen wees er - kort gezegd - op dat overeenkomstig het bepaalde in het eerste lid van artikel 4 van de Algemene voorwaarden verkoop Domeinen Roerende Zaken 2010 (zie Achtergrond, onder 1.; zie daar ook de latere verwijzingen in dit verslag naar de algemene voorwaarden) het inschrijven zonder zich (voldoende) te vergewissen van de inhoud van de kavel zoals deze tijdens de kijkdagen te bezichtigen valt, voor rekening en risico van de bidder komt. Domeinen merkte op dat indien verzoeker de kijkdag had bezocht, hij wellicht had kunnen constateren dat de auto niet aan zijn verwachtingen voldeed en van de bieding af had kunnen zien. Tijdens de kijkdagen is er volgens Domeinen voor potentiële klanten de mogelijkheid om vragen te stellen over de kavels en/of de voorwaarden waaronder wordt verkocht. Domeinen merkte tenslotte op dat bij het afhalen van de auto door of namens verzoeker geen melding was gedaan van de beschadiging.

WAT WAS DE AANLEIDING VOOR DE KLACHT BIJ DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Verzoeker is het niet eens met de afwijzing door Domeinen. Hij wijst op de onjuiste informatieverstrekking in de catalogus. Verzoeker stelt dat hij niet heeft gekregen waarop hij heeft geboden.

WAT HEEFT DE NATIONALE OMBUDSMAN ONDERZOCHT?

De Nationale ombudsman onderzocht of Domeinen verzoeker de juiste informatie heeft verschaft bij het aanbieden van de auto, en zo nee, of er redenen zijn om verzoeker op enigerlei wijze tegemoet te komen.

HOE REAGEERDE DOMEINEN?

Domeinen erkende verkeerde foto's in haar catalogus te hebben opgenomen. Echter zij bleef bij haar standpunt niet tot enigerlei actie tot genoegdoening van verzoeker over te zullen gaan.

Domeinen wees erop dat op haar internetsite met nadruk wordt geadviseerd om de kijkdag te bezoeken. Onverminderd het bepaalde in het eerste lid van artikel 8 van de algemene voorwaarden is zogenaamd "blind inschrijven", dat wil zeggen inschrijven zonder zich (voldoende) te vergewissen van de inhoud van de kavel zoals deze tijdens de kijkdagen te bezichtigen valt, voor rekening en risico van de bieder.

Domeinen liet de Nationale ombudsman weten dat bij de ontvangst van de auto door haar foto's van de auto zijn gemaakt. Domeinen ontving de auto op slot en er waren geen sleutels bij. Voor de verkoop dienen de auto's toegankelijk te zijn. Daarom sloeg Domeinen de ruit in. Om verdere schade aan het voertuig te voorkomen, zoals bijvoorbeeld vochtschade, koos Domeinen er voor het raam af te plakken met plastic.

In gevallen waarin er een verschil bestaat tussen de foto's die bij de ontvangst door Domeinen zijn gemaakt en de latere staat van de auto bij de verkoop, worden er nieuwe foto's gemaakt. Domeinen erkende dat in dit geval verzuimd is de nieuwe foto's in de verkoopcatalogus op te nemen. In aansluiting hierop berichtte Domeinen dat wat hier verder ook van zij, overeenkomstig het bepaalde in het eerste en tweede lid van artikel 3 van haar algemene voorwaarden niet wordt ingestaan voor de juistheid en volledigheid van de kavelomschrijving.

Domeinen gaf aan dat zij als onderdeel van de Rijksoverheid dient uit te gaan van het gelijkheidsbeginsel. Dit houdt in dat overheidsinstanties gelijke gevallen gelijk behandelen en ongelijke gevallen ongelijk behandelen al naar gelang zij van elkaar verschillen. Hoewel Domeinen berichtte begrip te hebben voor de situatie van verzoeker achtte zij de kosten voor herstel inherent aan de wijze van verkoop als deze, voetstoots, die verzoeker met Domeinen is overeengekomen. Volgens Domeinen betekent dit dat bij een verkoop als deze, dit type kosten zijn verdisconteerd in de prijsstelling.

WAT IS HET OORDEEL VAN DE NATIONALE OMBUDSMAN?

Behoorlijk overheidsoptreden kenmerkt zich door eerlijk en betrouwbaar handelen. De Nationale ombudsman toetst deze gedraging aan het vereiste van goede informatieverstrekking. Dit betekent dat de overheid er voor zorgt dat de burger de juiste informatie krijgt en dat deze informatie klopt en volledig en duidelijk is. Zij verstrekt niet alleen informatie als de burger er om vraagt, maar ook uit zichzelf.

Dit impliceert voor Domeinen dat potentiële bidders er van moeten kunnen uitgaan dat op de foto's die in de verkoopcatalogus op haar website zijn opgenomen het product is weergegeven in de staat waarin het aangeboden wordt.

Domeinen erkende dat zij niet de juiste foto's van de auto in haar catalogus heeft geplaatst. Op de foto's was geen schade aan de ruit en de lak rond het raam te zien.

Verzoeker mocht er van uitgaan dat de auto op die wijze werd aangeboden.

Domeinen handelde derhalve in strijd met het vereiste van goede informatieverstrekking.

Verzoeker heeft door de onjuiste informatieverstrekking niet gekregen waarop hij heeft geboden. Een essentieel onderdeel van de auto ontbrak. De Nationale ombudsman is van oordeel dat dit dient te leiden tot ontbinding van de koopovereenkomst zonder boeteplegging dan wel dat op een andere wijze verzoeker door middel van schadevergoeding tegemoet wordt gekomen. Dat door of namens verzoeker de schade niet direct bij de ontvangst is gemeld, doet aan dit oordeel niet af. De onderzochte gedraging is derhalve niet behoorlijk.

De Nationale ombudsman ziet aanleiding om een aanbeveling te doen. Mocht Domeinen kiezen voor het vaststellen van een schadevergoeding, dan geeft de Nationale ombudsman het volgende mee. De catalogus vermeldde dat de autosleutels ontbraken. Daarom was verzoeker genoodzaakt nieuwe autosleutels aan te schaffen. De Nationale ombudsman is van oordeel dat dit kosten zijn die verzoeker bij het bieden in zijn prijs heeft verdisconteerd.

Conclusie

De klacht over de onderzochte gedraging van Domeinen Roerende Zaken te Apeldoorn is gegrond, wegens schending van het vereiste van goede informatieverstrekking.

Aanbeveling

Het Ministerie van Financiën wordt in overweging gegeven te bevorderen dat Domeinen zonder het opleggen van een boete alsnog tot ontbinding van de koopovereenkomst

overgaat, dan wel op een andere wijze verzoeker door middel van schadevergoeding tegemoet komt.

de Nationale ombudsman,

mr. F.J.W.M. van Dooren,

waarnemend ombudsman

Onderzoek

Op 25 februari 2014 ontving de Nationale ombudsman een verzoekschrift met een klacht over een gedraging van Domeinen Roerende Zaken te Apeldoorn.

Naar deze gedraging, die wordt aangemerkt als een gedraging van het Ministerie van Financiën, werd een onderzoek ingesteld.

In het kader van het onderzoek werd Domeinen Roerende Zaken verzocht op de klacht te reageren en een afschrift toe te sturen van de stukken die op de klacht betrekking hebben.

Het resultaat van het onderzoek werd als verslag van bevindingen gestuurd aan verzoeker en Domeinen Roerende Zaken.

Verzoekers reactie gaf geen aanleiding de bevindingen aan te vullen. Domeinen Roerende Zaken liet weten zich te verenigen met de inhoud van de bevindingen.

Informatieoverzicht

De bevindingen van het onderzoek zijn gebaseerd op de volgende informatie:

het verzoekschrift van 25 februari 2014;

het standpunt van Domeinen Roerende Zaken bij brief van 2 april 2014;

de reactie van verzoeker per mail van 7 mei 2014 op het verslag van bevindingen;

de reactie van Domeinen Roerende Zaken per mails van 12 en 14 mei 2014 op het verslag van bevindingen.

Achtergrond

Algemene voorwaarden verkoop roerende zaken Domeinen 2010

"Artikel 3. Website

De kavelomschrijving op de website wordt gemaakt op basis van de bij Domeinen Roerende Zaken bekende gegevens. Voor de juistheid en volledigheid van de kavelomschrijving wordt niet ingestaan.

De kavelomschrijving is geschied onder voorbehoud van kennelijke vergissingen.

(...)

Artikel 4. Wijze van bieden

(eerste lid; N.o.)

Er kan slechts worden geboden op 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 verkochte 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 van de voorschriften ingevolge de Warenwet of enig ander te zake van het gekochte wettelijk vereiste.

2. Indien de koper, ondanks het in lid 1 bepaalde, klachten heeft aangaande het gekochte dient dit direct bij het afhalen/aanvaarding te worden gemeld aan de bij de afhandeling betrokken medewerker van Domeinen Roerende Zaken."

"Artikel 13. Gevolgen van niet-nakoming

(tweede lid; N.o.)

Onverminderd het in artikel 8 bepaalde kan ontbinding van de verkoop van een kavel plaatsvinden ingeval bij het afhalen 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."

2014.02790