

BINDEND ADVIES

Geschillencommissie Thuiswinkel

in het geschil tussen

de heer ██████████, wonende te Amersfoort,
(hierna: de consument)

en

Marktplaats B.V., gevestigd te Amsterdam,
(hierna: de ondernemer).

Behandeling van het geschil

Partijen zijn overeengekomen om dit geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie Thuiswinkel (hierna: de commissie) te laten beslechten.

De commissie heeft kennisgenomen van de overgelegde stukken.

Het geschil is ter zitting behandeld op 4 november 2022 te Den Haag.

Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om ter zitting hun standpunt toe te lichten.

De consument is op de zitting verschenen.

Voor de ondernemer is mr. A.C.E. Scholten (advocate te Amsterdam) op de zitting verschenen.

Onderwerp van het geschil

Het geschil vloeit voort uit de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst(en). Daarbij heeft de ondernemer het gebruik van haar website en diensten (platform) aangeboden voor het zoeken en (ver)kopen op afstand van producten en diensten tegen een door de consument te verrichten tegenprestatie (zoals het aanmaken van een account, het verstrekken van persoonsgegevens of soms een afzonderlijke betaling). De consument heeft dat door gebruikmaking ervan geaccepteerd.

Standpunt van de consument

Het ter zitting toegelichte standpunt van de consument luidt in hoofdlijn als volgt.

De klacht is sinds 3 juni 2022 bekend bij de ondernemer. De ondernemer beschrijft op de eigen website de procedure waarbij daadwerkelijke gebruikers op geautomatiseerde wijze kan worden gevraagd om elkaars ervaringen te delen en elkaar te beoordelen. In strijd daarmee wordt consumenten en aanbieders echter gevraagd om elkaar beoordelen zonder dat er iets is gekocht. Daarbij kan slechts uit een beperkt aantal opties worden gekozen, zonder dat er een toelichting op kan worden gegeven en zonder dat er een mensenhand aan te pas komt. Anders dan website beschrijft, wordt zo geen betrouwbaar beeld verkregen. De menselijke maat ontbreekt. Dit is een principiële kwestie en de toepassing ervan is ook in het geval van de consument onterecht en deugt niet.

De consument verlangt kort gezegd dat de ondernemer de bedoelde procedure waarbij gebruikers op geautomatiseerde wijze kan worden gevraagd om elkaars ervaringen te delen en elkaar te beoordelen, herziet en aanpast.

Standpunt van de ondernemer

Het ter zitting toegelichte standpunt van de ondernemer luidt in hoofdlijn als volgt.

Het is de ondernemer niet duidelijk wat de klacht precies inhoudt, maar die is niet-ontvankelijk omdat niet duidelijk is welke beslissing de consument van de commissie verwacht.

Anders moet de klacht worden afgewezen. De op de website beschreven procedure wil waarborgen dat op geautomatiseerde wijze betrouwbare beoordelingen over kopers en verkopers worden verkregen van gebruikers die daadwerkelijk een product of dienst hebben gekocht of gebruikt. De ondernemer biedt gebruikers slechts een neutraal platform, is niet betrokken bij daarop plaatsvindende (ver)koop en kent de tussen de gebruikers onderling gemaakte afspraken in beginsel niet.

De ondernemer kan de consument niet volgen omdat ook in zijn geval de op de website beschreven procedure is gevolgd. Immers, de aanleiding dat de consument en de potentiële verkoper geautomatiseerd zijn uitgenodigd om hun ervaringen te delen, is dat zij via de chatfunctie uitgebreid op de website met elkaar hebben gecorrespondeerd. Overeenkomstig de beschreven procedure zijn zij op basis van hun onderlinge interacties als gebruikers geautomatiseerd uitgenodigd om een ervaring en beoordeling te plaatsen. Dat uiteindelijk geen koopovereenkomst tot stand is gekomen, betekent niet automatisch dat een door de potentiële verkoper geplaatste ervaring of beoordeling onbetrouwbaar zou zijn en dragen bij aan een zo volledig en transparant mogelijk beeld van andere gebruikers op het platform.

Op grond van de wet moet de ondernemer consumentenbeoordelingen op haar platform beschikbaar maken. Als neutraal platform waarborgt de ondernemer op de beschreven wijze dat betrouwbare beoordelingen over kopers en verkopers op de website worden verkregen van gebruikers die daadwerkelijk een product of dienst hebben gekocht of gebruikt, maar de geautomatiseerd verzonden uitnodiging daartoe is dus niet beperkt tot situaties waarin er daadwerkelijk een overeenkomst tussen de gebruikers tot stand is gekomen.

Beoordeling van het geschil

De commissie overweegt als volgt.

Voor zover de ondernemer de eis van de consument (te) onduidelijk acht, kan de commissie de ondernemer niet volgen. De consument maakt immers duidelijk dat hij verlangt dat de ondernemer haar (op de website beschreven) procedure waarbij gebruikers van haar platform op geautomatiseerde wijze kan worden gevraagd om elkaars ervaringen te delen en elkaar te beoordelen, herziet en aanpast. Ook de ondernemer heeft dat redelijkerwijs kunnen en moeten begrijpen. Of die eis van de consument ook toewijsbaar zal blijken, is een andere kwestie en zal de commissie hierna onderzoeken.

Naar de commissie begrijpt, klaagt de consument kort gezegd dat de ondernemer zich schuldig maakt aan een oneerlijke handelspraktijk en tekortschiet in verplichtingen uit de met hem gesloten overeenkomst(en).

Voor zover het verwijt van de consument een onrechtmatig handelen van de ondernemer inhoudt, is alleen de overheidsrechter bevoegd om daarover te beslissen. Ook voor zover de consument van de commissie een algemene principiële beslissing verwacht over het door de ondernemer gehanteerde (publiek zichtbare) systeem met beoordelingen en reviews, behoort dat niet tot de taak en bevoegdheid van de commissie. De commissie heeft volgens artikel 3 van haar Reglement immers slechts:

“(...) tot taak geschillen tussen consument en ondernemer te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de (...) uitvoering van overeenkomsten (...) met betrekking tot door de ondernemer te leveren of geleverde diensten en/of zaken (...)”

De commissie zal zich dan ook moeten beperken tot het concrete geschil over de uitvoering van de door de consument met de ondernemer gesloten overeenkomst(en), zodat de eis van de consument reeds hierom al niet toewijsbaar is.

De eis van de consument is ook om een andere reden niet toewijsbaar. Naar de commissie begrijpt, houdt de klacht voor het concrete geval van consument in dat de ondernemer tekort is geschoten door in strijd met haar eigen procedure(regels) hem als gebruiker en de adverteerder met wie hij over een potentiële koop heeft gecommuniceerd, om een beoordeling te vragen terwijl zij uiteindelijk geen koopovereenkomst hebben gesloten. In dit verband is relevant dat op de overeenkomst(en) Algemene Gebruiksvoorwaarden van toepassing zijn en artikel 14 van de daarin opgenomen Algemene Bepalingen (hierna: AB) vermeldt:

“14. Ervaringen

Gebruikers kunnen worden gevraagd om een beoordeling te geven over een Adverteerder met wie zij over een Advertentie hebben gecommuniceerd, veel interactie hebben gehad, beoordelen door middel van 'Ervaringen'. De gegeven beoordeling bestaat uit een aantal sterren en een standaardtekst die de Gebruiker kiest. De beoordeling is publiek zichtbaar enkele dagen nadat deze is gegeven.

[commissie: de ondernemer] heeft geen invloed op de beoordelingen via Ervaringen. Het kan gebeuren dat een beoordeling de feitelijke situatie niet (geheel) correct weergeeft.

Een beoordeling:

- a. moet naar waarheid worden gedaan;*
- b. moet betrekking hebben op de betreffende Adverteerder;*
- c. moet betrekking hebben op de Advertentie waarvoor de optie tot beoordelen wordt geboden;*
- d. mag niet worden gedaan met het waarschijnlijke oogmerk de Adverteerder te schaden of anderszins misbruik te maken van Ervaringen.”*

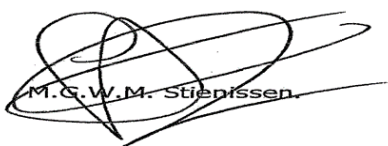
Anders dan de consument veronderstelt, is voor het vragen van een beoordeling dus niet vereist dat daadwerkelijk een koop werd gesloten. Artikel 14 AB stelt die eis niet als voorwaarde, maar geeft aan dat een beoordeling kan worden gevraagd aan en over een gebruiker en adverteerder die onderling hebben gecommuniceerd en onderling veel interactie hebben gehad. Voor zover de consument moeite heeft met een beoordeling over hem zoals die publiek zichtbaar is, blijkt uit artikel 14 AB dat de ondernemer daarop in beginsel geen invloed heeft en zich daarvoor als zodanig niet verantwoordelijk acht.

Alles bij elkaar concludeert de commissie dat de eis van de consument niet toewijsbaar is. De klacht is ongegrond. Wat partijen verder nog aanvoeren, bevat geen feiten die de commissie anders kunnen doen beslissen. De commissie beslist als volgt.

Beslissing

De commissie wijst het door de consument verlangde af.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Thuiswinkel, bestaande uit mr. M.G.W.M. Stienissen, voorzitter, mr. C.A. Bontje en W.H.X. Amian, leden, op 4 november 2022.



M.G.W.M. Stienissen



de geschillencommissie

M.G.W.M. Stienissen

Datum verzending : 16 november 2022

Zaaknummer : 175488/181774