

BINDEND ADVIES

Geschillencommissie Thuiswinkel

in het geschil tussen

██████████, wonende te Ferwerd
(hierna te noemen: de consument)

en

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

Behandeling van het geschil

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

De commissie heeft kennisgenomen van de overgelegde stukken.

De behandeling heeft plaatsgevonden op 19 november 2025 te Utrecht.

Partijen zijn tijdig en behoorlijk opgeroepen ter zitting te verschijnen.

Ter zitting (videoconferentie) heeft de ondernemer het standpunt toegelicht. De consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid ter zitting het standpunt toe te lichten.

Ter zitting werd de ondernemer vertegenwoordigd door mr. J.G. Reus (Houthoff advocaten).

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 vindt het onrechtmatig dat de ondernemer een beoordelingensysteem hanteert dat een gebruiker toestaat een beoordeling te doen van een andere gebruiker zonder dat de beoordelende gebruiker daadwerkelijk iets gekocht heeft van de andere gebruiker.

De consument heeft de klacht eerst voorgelegd aan de ondernemer.

Standpunt van de consument

Voor het standpunt van de consument verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer:

Omdat iemand gepikeerd was dat ik reeds aan een ander een toezegging had gedaan voor de verkoop van een behangafstomer op het verkoopplatform van de ondernemer heeft deze als wraak mij een slechte recensie gegeven. De ondernemer wil op mijn verzoek deze review niet verwijderen.

Ik heb hier tweemaal over gemaild en eenmaal over gechat en de ondernemer geeft aan ondanks dat het in haar algemene voorwaarde staat mij niet te kunnen helpen als de koper niet akkoord gaat. Ten eerste is er geen sprake van een koper of verkoper in deze relatie omdat er niets aan deze meneer verkocht is. Volgens mij is evident dat iemand kwaad wil of leugens wil schrijven hij niet toestemming gaat geven om een review in te trekken.

Ik vind het heel wonderlijk dat boze mensen die niets van mij gekocht hebben op dit platform mij mogen afbranden en daar ongestraft mee weg komen. Het is een kleine moeite deze overduidelijk gelogen review te verwijderen. De ondernemer laat mij echter meermalen mailen en chatten en doet heel kinderachtig door gewoon niet meer te antwoorden of halverwege het gesprek af te breken met alleen het argument: dat staat in de voorwaarden.

Het staat niet in de voorwaarden in die zin dat er geen koper en verkoper is als er niets verkocht is aan deze persoon. Ook staat in de algemene voorwaarden dat als iemand kwade zin heeft het eenzijdig verwijderd mag worden eenzijdig en dat als het gelogen is het verwijderd mag worden. Ik snap niet waar de ondernemer moeilijk over doet.

De consument verlangt dat de review verwijderd wordt.

De verwijzing naar de eerdere uitspraak van de Commissie faalt: het gaat hier om een klant die wilde dat de geautomatiseerde review mogelijkheid pas actief werd na het tot stand komen van een koop of verkoop. Hier gaat het wel degelijk over het concrete geschil over de uitvoering van de consument met ondernemer gesloten overeenkomst namelijk het toepassen van de eigen voorwaarden.

De consument verlangt dat de review wordt verwijderd, er een excuses en een schadevergoeding omdat haar goede naam door het slijk wordt gehaald.

Standpunt van de ondernemer

Voor het standpunt van de ondernemer verwijst de commissie naar de overgelegde stukken. In de kern komt het standpunt op het volgende neer:

Op 12 augustus 2025 heeft de consument een vragenformulier ingediend bij de Geschillencommissie. Zij klaagt in essentie over het feit dat een andere gebruiker van het platform haar heeft kunnen beoordelen, zonder dat die gebruiker iets van haar heeft gekocht. Ze had het product al aan iemand anders toegezegd/verkocht. Als wij de klacht goed begrijpen vindt zij het onrechtmatig dat wij een beoordelingensysteem hanteren dat een gebruiker toestaat een beoordeling te doen van een andere gebruiker zonder dat de beoordelende gebruiker daadwerkelijk iets gekocht heeft van de andere gebruiker.

Wij bieden een neutraal platform en zijn niet betrokken bij de transacties die gebruikers onderling aangaan. Wij zijn in beginsel niet op de hoogte van de afspraken die gebruikers onderling maken, en of hun onderhandeling leidt tot een succesvolle overeenkomst. Dat past ook niet bij onze rol als facilitator van het platform en neutrale tussenpersoon.

Met 'Ervaringen' kunnen gebruikers elkaar beoordelen. Dat houdt in dat een gebruiker een andere gebruiker een aantal sterren kan geven, en een aantal limitatief opgesomde typering (of tags) kan kiezen, die het best passende bij de situatie. Bijvoorbeeld: "reageert snel". Een gebruiker kan geen eigen tekst typen (behalve bij auto-advertenties).

Voor het achterlaten van een Ervaring over een andere gebruiker, is niet vereist dat de beoordelende gebruiker met de te beoordelen gebruiker een (koop)transactie is aangegaan. Artikel 13 van Hoofdstuk I van onze Gebruiksvoorwaarden, waar alle gebruikers aan gebonden zijn, is daarover duidelijk:

13.1 Gebruikers kunnen worden gevraagd om een beoordeling te geven over een andere Gebruiker met wie zij over een Advertentie hebben gecommuniceerd 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.

13.2 Marktplaats heeft geen invloed op de beoordelingen via Ervaringen. Het kan gebeuren dat een beoordeling de feitelijke situatie niet (geheel) correct weergeeft.

13.3 Een beoordeling:

moet naar waarheid worden gedaan;

moet betrekking hebben op de betreffende Gebruiker;

moet betrekking hebben op de Advertentie waarvoor de optie tot beoordelen wordt geboden;

mag niet worden gedaan met het waarschijnlijke oogmerk de Gebruiker te schaden of anderszins misbruik te maken van Ervaringen.

Vgl. <https://www.marktplaats.nl/i/help/over-marktplaats/voorwaarden-en-privacybeleid/algemene-gebruiksvoorwaarden.dot.html>.

Uit artikel 13.1 blijkt dat het bij Ervaringen gaat om een beoordeling "over een andere Gebruiker met wie zij over een Advertentie hebben gecommuniceerd". Een transactie is niet noodzakelijk. Wij kunnen in de meeste gevallen ook helemaal niet vaststellen of er een transactie is gesloten.

Allereerst valt op dat de consument de Ervaring (beoordeling) in kwestie voor zover wij dit kunnen nagaan niet overgelegd heeft, en dat ook niet duidelijk is welke andere gebruiker haar de beoordeling heeft gegeven. Reeds om die reden dient de klacht te worden afgewezen, omdat deze te onbepaald en niet onderbouwd is.

Daarnaast moet de klacht worden afgewezen omdat de Geschillencommissie niet kan oordelen over (on)rechtmatigheid van Ervaringen in het algemeen. In een vergelijkbare zaak betrof het een nagenoeg identieke klacht van een platform-gebruiker over het feit dat een gebruiker een beoordeling kan doen van een andere gebruiker, zonder een aankoop te hoeven doen bij die gebruiker.

Allereerst oordeelde uw Geschillencommissie in die zaak:

"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 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 Geschillencommissie kan dus ten eerste helemaal niet oordelen over de rechtmatigheid van het beoordelingssysteem. Om die reden moet de klacht van de consument worden afgewezen, voor zover de commissie deze al in behandeling neemt.

Ook is geen sprake van wanprestatie. Als de consument meent dat wij zijn tekortgeschoten in onze overeenkomst tot het gebruik van het platform met haar, geldt dat van een tekortkoming geen sprake is. Dit blijkt uit het volgende:

- a. Dat een gebruiker een andere gebruiker kan beoordelen als er geen transactie tussen hen is gesloten, volgt uit artikel 13.1 van onze Gebruiksvoorwaarden (hiervoor aangehaald).
- b. Het is voor de betrouwbaarheid van een beoordeling overigens ook niet nodig dat deze beperkt blijft tot situaties waarin gebruikers daadwerkelijk met elkaar gehandeld hebben. Een situatie waarin het niet tot een overeenkomst is gekomen, kan net zo goed een relevante omstandigheid zijn om een Ervaring te delen. In de situatie van de consument had zij een product kennelijk reeds verkocht aan een andere gebruiker, maar daarover al wel de nodige correspondentie gehad met de gebruiker die de beoordeling in kwestie heeft gedaan.
- c. Het is niet zo dat wij moeten garanderen of actief controleren dat uitsluitend consumenten die iets hebben gekocht een beoordeling kunnen plaatsen. Ook wettelijk hebben wij deze verplichting niet. Dat zou overigens ook ingaan tegen onze rol als neutraal platform.
- d. de commissie oordeelde in de eerdere uitspraak over Ervaringen (zie 4.3) dat ons beoordelingssysteem functioneert zoals overeengekomen, indien het een gebruiker die veel interactie heeft gehad met een andere gebruiker de mogelijkheid biedt een Ervaring te delen. De Geschillencommissie wees de klacht af en concludeerde ten overvloede dat er geen tekortkoming was.
- e. Dat Ervaringen niet gebonden zijn aan een verkoop, communiceren wij ook op de Help & Info-pagina's. Zie: <https://help.marktplaats.nl/s/article/wanneer-kan-ik-geen-ervaring-geven>.
- f. Dat een Ervaring niet kan worden aangepast (indien gegeven of ontvangen), communiceren wij overigens op de Help & Info-pagina's, dus ook daarin kan de vermeende tekortkoming niet bestaan. Zie: <https://help.marktplaats.nl/s/article/kan-ik-een-ervaring-verwijderen>.

Op grond van voorgaande verzoeken wij de Geschillencommissie de consument niet-ontvankelijk te verklaren in haar klacht, dan wel de klacht over Ervaringen ongegrond te verklaren.

Beoordeling van het geschil

De commissie heeft het volgende overwogen.

De commissie stelt voorop dat de ondernemer niet werkt met een systeem dat getiteld is 'beoordelingen' of 'reviews', maar dat is gekozen voor 'ervaringen'. Waar de beide eerstgenoemde termen slaan op de verkoop van producten op het platform van de ondernemer, maakt de als laatste gebruikte term duidelijk dat wat (in ruimere zin) is gebeurd nadat iemand een product op het platform van de ondernemer heeft aangeboden aan de orde kan komen.

Een en ander blijkt ook uit artikel 13 van Hoofdstuk I van de door de ondernemer gehanteerde Gebruiksvoorwaarden. Zo spreekt artikel 13.1 over 'een beoordeling te geven over een andere Gebruiker met wie zij over een Advertentie hebben gecommuniceerd...'.

Daarbij valt erop te wijzen dat de beoordeling bestaat uit een aantal sterren en een standaardtekst die de gebruiker kiest, terwijl de ondernemer blijkens artikel 1.2 geen invloed heeft op de beoordelingen en dat het kan gebeuren dat een beoordeling de feitelijke situatie niet (geheel) correct weergeeft.

Tussen partijen is niet in geding dat de consument de hiervoor genoemde Gebruiksvoorwaarden heeft geaccepteerd, zodat deze gelden in de verhouding tussen ondernemer en consument.

De klacht van de consument luidt dat de ondernemer tekort is geschoten door in strijd met haar eigen procedure(regels) haar als gebruiker en degene met wie zij over een potentiële koop heeft gecommuniceerd om een beoordeling te vragen, terwijl zij uiteindelijk geen koopovereenkomst hebben gesloten. Naar het oordeel van de commissie faalt deze klacht gelet op het bepaalde in wat in het hiervoor genoemde artikel 13 van de Gebruiksvoorwaarden is bepaald.

De commissie wijst er daarbij op dat een Ervaring wordt weergegeven door middel van het geven van sterren en dat degene die zijn of haar Ervaring op het platform van de ondernemer wil laten opnemen gebonden is aan door de ondernemer gegeven neutrale omschrijvingen als 'reageert snel' en 'product was niet conform beschrijving' en dat diegene niet voor een eigen beschrijving kan kiezen. Verder valt erop te wijzen dat gebruikers van het platform acht zullen slaan op de Ervaringen in hun totaliteit, zodat een enkele minder goede Ervaring weinig gewicht in de schaal zal leggen.

Voor zover het verwijt van de consument een onrechtmatig handelen van de ondernemer inhoudt, is alleen de overheidsrechter bevoegd om daarover te beslissen.

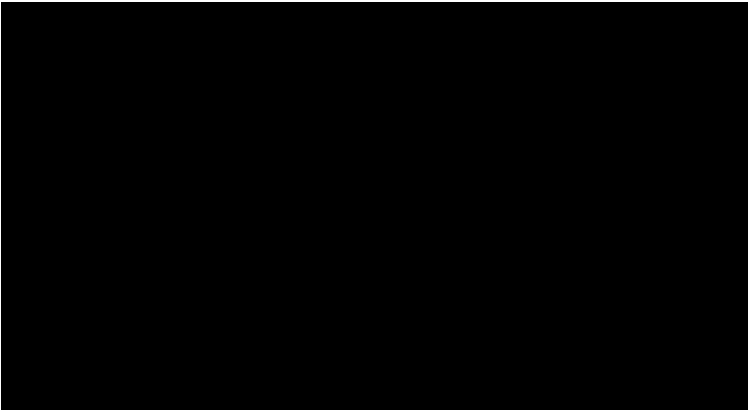
Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is.

Derhalve wordt als volgt beslist.

Beslissing

Het door de consument verlangde wordt afgewezen.

Aldus beslist door de Geschillencommissie Thuiswinkel, bestaande uit de heer prof. mr. A.W. Jongbloed, voorzitter, mevrouw A. van Heeringen, mevrouw E. Steenbergen - Amoraal, leden, op 19 november 2025.



de heer prof. mr. A.W. Jongbloed

Datum verzending : 8 december 2025

Zaaknummer : 1262502/1312385

De uitspraak die de commissie heeft gedaan, is bindend voor beide partijen en vormt het sluitstuk van de procedure. De commissie kent geen mogelijkheid om tegen de uitspraak in beroep te gaan of deze te herzien. Ook niet in het geval van nieuwe feiten of argumenten. U kunt wel binnen 2 maanden na de verzenddatum van de uitspraak aan de burgerlijke rechter vragen de uitspraak te vernietigen. De andere

partij heeft die mogelijkheid ook.

De rechter kan de uitspraak vernietigen als hij vindt dat de uitspraak onaanvaardbaar is; inhoudelijk of door de wijze van totstandkoming. Wanneer de uitspraak niet binnen 2 maanden door een van de partijen aan de burgerlijke rechter is voorgelegd door dagvaarding van de andere partij, kan de uitspraak niet meer ongedaan gemaakt worden.