

# VERKOPEN OP VINTED: PAKKETTEN, Plichten en Kopersbescherming

Lotte Kremers & Vanessa Mak\*

Het online platform Vinted is in een aantal jaren razend populair geworden en heeft inmiddels ruim 80 miljoen gebruikers in achttien landen.<sup>1</sup> De aantrekkingskracht van Vinted is dat het een laagdrempelig platform biedt voor gebruikers om tweedehands kleding en accessoires te kopen en verkopen. Goed voor wat extra inkomsten en een stimulans voor hergebruik.

Zowel bij professionele verkoop als bij een overeenkomst tussen particulieren zijn wettelijke regels van toepassing. De argeloze verkoper op Vinted is zich echter mogelijk niet bewust van de verplichtingen die hij jegens een koper heeft. De wet verplicht de verkoper bijvoorbeeld een zaak aan de koper te leveren die beantwoordt aan de overeenkomst; dat wil zeggen, die de eigenschappen bezit die de koper op grond van de overeenkomst mocht verwachten (art. 7:17 lid 1 en 2 BW). De wet specificeert dat die verwachtingen gebaseerd moeten zijn op het normaal gebruik van een zaak of contractuele afspraken over bijzonder gebruik (art. 7:17 lid 2 BW) en dat de zaak aan de beschrijving moet voldoen (art. 7:17 lid 3 BW). Is niet aan deze verplichtingen voldaan, dan heeft de koper op grond van artikel 7:21 BW recht op herstel of vervanging. Verder geldt dat bij iedere tekortkoming in de nakoming de koper op het algemene vermogensrecht kan terugvallen en zo ook ontbinding (art. 6:265 BW) of schadevergoeding (art. 6:74 BW) kan vorderen.

## De argeloze verkoper op Vinted is zich mogelijk niet bewust van de verplichtingen die hij jegens een koper heeft

Wat betekenen deze regels met betrekking tot conformiteit op grond van artikel 7:17 BW nu voor een verkoper op Vinted? Het platform hanteert algemene voorwaarden (Gebruiksvoorwaarden) die op een

aantal punten een afwijkende invulling geven aan de wettelijke conformiteitsregels.<sup>2</sup> Daarmee beïnvloedt het platform de overeenkomst tussen verkoper en koper. Een koper heeft zo bijvoorbeeld het recht zijn geld terug te vorderen als een zaak niet aan de beschrijving voldoet.<sup>3</sup> Praktisch, maar ook eerlijk? In deze amuse bekijken we de algemene voorwaarden door de ogen van de verkoper. Wij signaleren een aantal punten waarop de voorwaarden ambigu zijn, waardoor de mogelijkheid bestaat dat de koper te snel aanspraak kan maken op terugbetaling nu Vinted alles rondom de betaling afhandelt.

### Conformiteit volgens de algemene voorwaarden van Vinted

Een eerste probleem is dat de algemene voorwaarden van Vinted weinig richting geven over de invulling van het conformiteitsbegrip. Dat begint al bij de vraag wat mag worden verkocht op het platform. In de aanvullende voorwaarden ('Catalogusregels') specificeert Vinted welke artikelen op het platform mogen worden aangeboden. De lijst omvat kleding, speelgoed en artikelen voor huisdieren, maar sluit uit: 'artikelen die geen kleding zijn, geen verband houden met mode, beauty, accessoires, kinderen, home of gewoon niet overeenkomen met de visie van Vinted'.<sup>4</sup> Daarop volgt een lange lijst met voorbeelden, waardoor in elk geval duidelijk wordt dat je via het platform geen drugs mag aanbieden of je huisdier verkopen. Of je wel bijvoorbeeld een auto of fiets mag verkopen is niet duidelijk. Dat zou onder 'home' kunnen vallen maar wellicht heeft Vinted een andere visie.

Andere aspecten van conformiteit zijn minder concreet. Moet de verkochte kleding van een bepaalde kwaliteit zijn en zo ja, wat is daarvoor de maatstaf? Maakt het daarbij uit dat het om tweedehands kleding gaat in plaats van nieuwe producten? Dat wordt niet verder bepaald. Voor de vraag of de verkochte zaken aan de beschrijving voldoen zijn dit echter wel belangrijke aspecten.

\* Mr. L. Kremers is als docent werkzaam bij de afdeling Civiel recht aan de Universiteit Leiden. Prof. mr. V. Mak is hoogleraar Burgerlijk recht aan de Universiteit Leiden.

1 'Shoppen op tweedehandsplatforms duurzamer? Ja, "maar niet als je het één keer aantrekt"', NOS 21 maart 2023, <https://nos.nl/artikel/2468283> (geraadpleegd op 8 juni 2023).

2 Afdeling 7.1 BW is van regelend recht; zie art. 7:6 BW. Vgl. Jac. Hijma, *Mr. C. Assers Handleiding tot de beoefening van het Nederlands Burgerlijk Recht. 7. Bijzondere overeenkomsten. Deel I. Koop en ruil*, Deventer: Wolters Kluwer 2019/33 en 127.

3 Zie art. 5.5.3 van de Gebruiksvoorwaarden van Vinted, laatst gewijzigd op 18 oktober 2022, beschikbaar via: [www.vinted.nl/terms\\_and\\_conditions](http://www.vinted.nl/terms_and_conditions).

4 Art. 1a en b van de Catalogusvoorwaarden van Vinted, beschikbaar via: [www.vinted.nl/catalog-rules](http://www.vinted.nl/catalog-rules).



Kopen

Een bod doen

Bericht sturen

♡ Toevoegen aan favorieten

Merk	Sugarhill Brighton
Maat	16 / 44
Staat	Heel goed
Kleur	Meerkleurig
Materiaal	Achtergrond is blauw 100% katoen
Locatie	Nijmegen, Nederland
Betaalopties	bankkaart, iDEAL
Gezien	689

Mooi zomers jurkje van Sugarhill Brighton

Amper gedragen, heerlijk zomerse overhemdjurk met kraag en ceintuur (120 cm lang)

Op het jurkje staat een plantenmotief (verschillende palm- en monstera-bladeren), papegaaien (ara; 7 op voorpand, 6 op rugpand en 4 op elke mouw), apen (waarschijnlijk de *Macaca fascicularis*; 4 op voorpand, 6 op rugpand) en tijgers (waarschijnlijk Bengaals; 10 op voorpand, 10 op rugpand)

Mouwen:	112 cm lang
Voorpand:	118 cm lang met 15 blauwe knopen
Achterpand:	125 cm lang

De mouwen van de jurk kunnen worden ongerold

### Niet goed, geld terug – maar wat is niet goed?

Wat is nu de maatstaf om te bepalen of een artikel op Vinted beantwoordt aan de overeenkomst? Vinted vermeldt onder alle advertenties dat artikel 7:17 en 7:18 BW niet van toepassing zijn. Dat mag, want deze bepalingen zijn niet van dwingend recht. Partijen kunnen en mogen afwijken.<sup>5</sup> Volgens de Gebruiksvoorwaarden van Vinted dienen artikelen te voldoen aan de foto's en beschrijving die door de verkoper zijn verstrekt in de advertentie. Dit correspondeert tot op zekere hoogte met artikel 7:17 BW nu het ziet op feitelijke verschillen tussen de overeenkomst en de afgeleverde zaak, maar is beperkter. Vinted bestempelt een verkochte zaak als 'artikel niet volgens beschrijving' in de volgende gevallen: 'onjuiste maten, verkeerde kleuren, namaak-artikelen, ernstige schade aan het Artikel (vlekken, geur, gaten), verkeerde staat, verkeerde Artikelen of ontbrekende Artikelen in bundels'.<sup>6</sup> Deze opsomming lijkt limitatief van aard. Daarmee lijken de voorwaarden de verkoper enigszins in bescherming te nemen, nu hij niet kan worden geconfronteerd met andere, onverwachte non-conformiteitscriteria ten aanzien van de beschrijving van de zaak.

Verder wordt duidelijk dat niet alle verschillen in beschrijving non-conformiteit opleveren in de zin van de Gebruiksvoorwaarden. Bijvoorbeeld wanneer de maat correct is aangegeven, maar het artikel toch niet past of een verkeerde pasvorm heeft, is dat geen conformiteitsgebrek volgens de Gebruiksvoorwaarden. Ook indien het verwaarloosbare verschillen betreft die geen invloed hebben op het gebruik en de uitstraling van het artikel zoals de koper op basis van de beschrijving en de foto's van het artikel redelijkerwijs mag verwachten, is geen sprake van een wezenlijke afwijking van de beschrijving.

Deze regels lijken duidelijkheid te bieden aan koper en verkoper over de vraag wanneer een verkochte zaak niet aan de beschrijving voldoet en de koper recht heeft op terugbetaling van de koopprijs. Echter, in de toepassing van deze regels zit ruimte voor interpretatie en dus voor onenigheid. Bijvoorbeeld de maat: veel professionele webwinkels geven aan of kleding groot of klein valt. Zou de verkoper op Vinted dat ook moeten doen? De Gebruiksvoorwaarden verplichten hem de maat correct weer te geven, maar laten open of het gaat om de maat zoals in de kleding vermeld of dat een nadere aanduiding mag worden gegeven. Bij verkoop van buitenlandse merken zou bijvoorbeeld onduidelijkheid kunnen bestaan doordat maten afwijken van de Nederlandse. Een Franse maat 38 is in Nederland in het algemeen maat 36. Uit eigen ervaring is ons bekend dat Vinted echter niet toestaat een andere maataanduiding dan het kledinglabel aan een advertentie toe te voegen, zoals 'maat S, maar valt als M'. Doet een gebruiker dat toch, dan kan zijn account geblokkeerd worden.<sup>7</sup>

Ook de vraag wat moet worden verstaan onder verwaarloosbare verschillen laat ruimte voor interpretatie. Als de stof van een jumpsuit op de foto egaal zwart lijkt, maar in werkelijkheid een minuscuul stippenpatroon heeft, verandert dat dan de uitstraling van het kledingstuk?

**De verkoper op Vinted doet er goed aan zo duidelijk mogelijk te zijn in de informatie over het artikel. Doet hij dat niet, dan is de in de Gebruiksvoorwaarden voorgeschreven procedure grillig en is hij al snel verplicht de koper zijn geld terug te geven. Dat is fijn voor kopers, die beschermd worden. Voor de verkoper is het geen pretpakket**

Komen koper en verkoper er samen niet uit, dan bemiddelt de klantenservice van Vinted.<sup>8</sup> Dat betekent dat de beoordeling of een verkochte zaak 'niet wezenlijk' voldoet aan de beschrijving wordt genomen door het platform. Nu de maatstaf zoals neergelegd in de Gebruiksvoorwaarden ruimte laat voor interpretatie, is de verkoper afhankelijk van de afweging die de klantenservice maakt. Vinted geeft nergens aan door wie de beoordeling wordt gedaan, of de beoordelaars juridische expertise hebben en of zij bijzondere expertise hebben met betrekking tot de verkochte artikelen. Dat gebrek aan transparantie benadeelt zowel verkoper als koper.<sup>9</sup> Los van de inhoudelijke beoordeling geldt dat, wanneer de klantenservice oordeelt dat het artikel wezenlijk niet als beschreven is, de verkoper slechts twee dagen heeft om te reageren voordat de prijs wordt teruggestort aan de koper.<sup>10</sup> Dat wringt, nu de klantenservice geen termijn hanteert waarbinnen zij reageert. Komt een reactie, dan heeft de verkoper maar weinig tijd zich te verzetten tegen een volgens hem onjuist oordeel.

Onze conclusie: de verkoper op Vinted doet er goed aan zo duidelijk mogelijk te zijn in de informatie over het artikel. Doet hij dat niet, dan is de in de Gebruiksvoorwaarden voorgeschreven procedure grillig en is hij al snel verplicht de koper zijn geld terug te geven. Dat is fijn voor kopers, die beschermd worden. Voor de verkoper is het geen pretpakket.

5 Zie verder Asser/Hijma 7-1 2019/33.

6 Zie art. 5.5.3 van de Gebruiksvoorwaarden.

7 Zie art. 12.1 van de Gebruiksvoorwaarden.

8 Zie art. 5.5.3.3a van de Gebruiksvoorwaarden.

9 Over criteria voor online geschilbeslechting, specifiek voor consumentengeschillen maar naar analogie toepasbaar op Vinted-verkoop, zie E. van Gelder, *Consumer Online Dispute Resolution Pathways in Europe. Analysing the Standards for Access and Procedural Justice in Online Dispute Resolution Procedures*, Den Haag: Eleven International Publishing 2022.

10 Zie art. 5.5.3.3b van de Gebruiksvoorwaarden.