

## Rapport Gemeentelijke Ombudsman

### **Koop via 'executieveiling.nl'** **Gemeente Amsterdam** **Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam**

12 maart 2010  
RAI048587

#### **Samenvatting**

Op de site 'executieveiling.nl' van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) treft een man een kavel aan met onder meer 2700 cd's, 1600 dvd's, 200 videobanden, en verder 256 dvd-spelers, geluidsboxen en mobiele telefoons. Op de site staat vermeld dat er een kijkdag is maar daartoe blijkt geen gelegenheid te zijn. DBGA blijkt onbereikbaar voor vragen over de kavel. De man besluit op de kavel te bieden en wordt voor € 2.494 eigenaar. Na ontvangst van de zaken ontdekt hij dat minstens 80% van de dvd's, cd's en videobanden kopieën zijn. Ook zit er veel illegale software bij. Wanneer de man zich hierover in verschillende brieven bij DBGA beklagt, krijgt hij nul op het rekest. DBGA onderzoekt niet of de zaken echt illegaal zijn, en indien dat wel het geval is, voelt zij zich daarvoor niet verantwoordelijk omdat de hulpofficier en de belastingdeurwaarder de zaken hebben gecontroleerd. De man wendt zich tot de ombudsman. De ombudsman stelt dat DBGA zich niet achter de handelwijze van de hulpofficier en de belastingdeurwaarder kan verschuilen en wél verantwoordelijk is voor de kwaliteit van de zaken. Een beroep van DBGA op de Algemene Veilingvoorwaarden Executieveiling DBGA kan geen stand houden omdat deze alleen toezien op de veiling van voertuigen. Verder stelt de ombudsman vast dat DBGA verzuimd heeft om de man tijdens de klachtbehandeling te horen. Daar komt bij dat in het antwoord op de klachtbrieven een verwijzing naar de ombudsman ontbreekt.

#### **Oordeel**

De onderzochte gedragingen zijn wat betreft:

- het veilen van (illegale) cd's en dvd's: onbehoorlijk;
- de beantwoording van een brief en een klacht: onbehoorlijk;
- de verwijzing naar de gemeentelijke ombudsman: onzorgvuldig.

## **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt de wethouder Financiën te bevorderen dat:

- de Algemene Veilingvoorwaarden Executieveiling zodanig worden aangepast dat deze ook geschikt zijn voor andere zaken dan auto's met daarin opgenomen passende grenzen wat betreft uitsluiting van aansprakelijkheid;
- de door verzoeker gekochte (illegale) zaken worden opgehaald en dat DBGA verzoeker hiervoor een redelijke schadevergoeding betaalt.

## Verzoek

Het verzoek tot onderzoek is op 11 augustus 2009 schriftelijk ingediend en betreft de gemeente Amsterdam, Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam.

## Bevindingen

### Aanleiding

Op de site 'executieveiling.nl' van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA) treft verzoeker een kavel aan die hem aanspreekt. De kavel bestaat uit vijftig partijen waarop DBGA eerder beslag heeft gelegd. Volgens de inventarislijst bestaat de kavel uit onder meer 2700 cd's, 1600 dvd's, 200 videobanden, en verder uit 256 dvd-spelers, geluidsboxen en mobiele telefoons. Op de site staat vermeld dat er een kijkdag is op 6 mei 2009 van 11.00 tot 12.00 uur op de locatie Daniel Goedkoopstraat. Wanneer verzoeker klikt op 'vragen over deze kavel' staat er dat er voor deze kavel geen kijkdagen zijn georganiseerd. Later blijkt dat de partij zaken niet opgeslagen is in de Daniel Goedkoopstraat maar bij een verhuisbedrijf elders in Amsterdam. Verzoeker heeft wat vragen over de kavel en stuurt een e-mail naar de helpdesk van de Executieveiling. Die laat hem weten dat hij voor inhoudelijke vragen contact met de veilingorganisator moet opnemen. Verzoeker volgt dit advies op en stuurt een e-mail naar het e-mailadres van de executieveiling van DBGA om contact te leggen. Wanneer daar geen antwoord op komt, wendt hij zich opnieuw tot de helpdesk met de vraag hoe hij contact kan opnemen met de veilingorganisator. De helpdesk reageert niet op deze laatste e-mail. Verzoeker besluit op de kavel te bieden en op 7 mei 2009 wordt hij voor € 2.494 (€ 2.150 plus 16% opgeld, € 344) eigenaar. Na ontvangst van de zaken ontdekt hij dat minstens 80% van de dvd's, cd's en videobanden kopieën zijn. Ook zit er veel illegale software bij.

Op 18 mei 2009 stuurt verzoeker een aangetekende brief naar DBGA ter attentie van Hoofd executieveiling van DBGA. Hij legt het probleem voor en wijst op het feit dat het kopiëren van muziek voor eigen gebruik niet strafbaar is, maar het doorverkopen aan derden wel. Het gebruik en doorgeven van illegale software is geheel verboden. Verzoeker schrijft DBGA dat hij niet in de gelegenheid is gesteld om de zaken van te voren te controleren omdat er – in tegenstelling tot wat op de site vermeld stond – geen kijkdag was georganiseerd. Verzoeker laat de dienst verder weten dat DBGA de zaken volgens hem niet had mogen (door)verkopen.<sup>1</sup> Hij vraagt DBGA om een oplossing. Het Hoofd executieveiling noch de dienst reageert op deze brief.

### *Klachtbehandeling in eerste instantie*

Verzoeker dient op 2 juni 2009 via de internetsite van DBGA een klacht in. Een dag later krijgt hij per e-mail een ontvangstbevestiging waarin staat dat de Klachtencommissie zijn klacht in behandeling heeft genomen. Verzoeker slaat de Klachtenregeling Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam erop na waarin artikel 5 staat te lezen:

---

<sup>1</sup> Toevoeging ombudsman: zie hoofdstuk III, artikel 14 § 2 lid 20 Leidraad Invordering Gemeente Amsterdam Dienst Belastingen: Als voor beslag vatbare zaken worden aangetroffen waarvan de vervaardiging, het bezit of het gebruik strafbaar is (of het vermoeden van strafbaarheid bestaat), kan de beslaglegging op de normale wijze doorgang vinden. Wel wordt direct of zo snel mogelijk na de beslaglegging de politie ingeschakeld om te bezien in hoeverre aanleiding bestaat om strafrechtelijke maatregelen te nemen. Hierbij geldt het bepaalde in artikel 14 § 1 lid 11, hiervoor.

‘Onmiddellijk na registratie van de klacht door het team Bezwaar en Juridische Zaken van de sector Publiekszaken en Invordering (hierna team Bezwaar en Juridische Zaken) wordt de ontvangst van het klaagschrift schriftelijk aan de klager bevestigd. In de ontvangstbevestiging wordt vermeld:

- de naam van de sectormanager Publiekszaken & Invordering;
- de termijn van afhandeling of nader bericht;
- het doorkiesnummer van de medewerker van het team Bezwaar en Juridische Zaken die de klacht heeft ingeboekt;
- dat de klager in de gelegenheid kan worden gesteld te worden gehoord (tenzij van het horen kan worden afgezien, op grond van artikel 9.2 van dit hoofdstuk) en op welke wijze dit horen kan plaatsvinden.’

Hij constateert dat de verstuurdde ontvangstbevestiging niet aan de vereisten van de klachtenregeling voldoet. Daarom stuurt hij op 11 juni 2009 een aangetekende brief naar de Klachtencommissie en hij wijst daarin op de regels van de dienst zelf. Naar aanleiding van de brief van 11 juni 2009 ontvangt verzoeker op 15 juni 2009 een brief van DBGA waarin onder meer staat: ‘Bij de klachtenprocedure is het horen van de betrokken personen uitgangspunt.’ Verzoeker neemt telefonisch contact op met het in de ontvangstbevestiging genoemde telefoonnummer en laat hem weten dat hij in het kader van de klachtenprocedure graag gehoord wil worden.

Op 7 juli 2009 beantwoordt DBGA verzoekers klacht van 2 juni zonder dat hij is gehoord. De dienst reageert niet op verzoekers vraag wat er met zijn aangetekende brief van 18 mei 2009 is gebeurd. De dienst deelt mee dat klaarblijkelijk de hulpofficier noch de belastingdeurwaarder heeft geoordeeld dat de zaken illegaal zijn. Om die reden kan DBGA niet verantwoordelijk worden gehouden voor de aanwezigheid van gekopieerde dvd's en cd's en dergelijke. Tevens deelt DBGA het volgende mee: ‘Voorts is door de Dienst Belastingen op de site executieveiling.nl weliswaar geen kijkdag aangegeven, door u is ook geen contact opgenomen om naar deze mogelijkheid te informeren. Zonder de partij roerende zaken te bekijken is door u een bod uitgebracht. Hiermee komt het recht te vervallen dat u achteraf over de (kwaliteit van de) aangekochte roerende zaken ontevreden bent.’ DBGA wijst verder op het feit dat de partij dvd's, cd's en videobanden een te verwaarlozen deel van het geheel uitmaakt. DBGA betreurt de gang van zaken maar stelt vast dat er geen sprake is van financieel nadeel waar de dienst verantwoordelijk voor is.

#### *Klachtbehandeling in tweede instantie*

Verzoeker kan zich in het antwoord niet vinden en stuurt DBGA op 11 juli 2009 een aangetekende brief. Hij wijst op het feit dat DBGA zijn brief van 18 mei 2009 nimmer heeft beantwoord en dat hij in het kader van de klachtenprocedure – ondanks zijn uitdrukkelijk verzoek daartoe – niet is gehoord. Verzoeker schrijft verder dat DBGA hem niet kan laten opdraaien voor het feit dat het de hulpofficier van justitie en de deurwaarder kennelijk is ontgaan dat de dvd's, cd's en video's (illegaal) gekopieerd zijn. Verzoeker wijst ook op het feit dat DBGA er ten onrechte vanuit is gegaan dat hij geen contact met DBGA heeft opgenomen om meer te weten te komen over de kwaliteit van de aangeboden zaken. Hij heeft dat namelijk wel geprobeerd. Voorts bestrijdt verzoeker dat de illegale cd's en dvd's een te verwaarlozen aandeel van de totale partij aangeboden zaken is; het betreft volgens hem 3300 stuks. Verzoeker besluit met het verzoek aan DBGA om de betwiste zaken bij hem op te halen en een schadevergoeding te betalen van € 1.500 voor het financiële nadeel en € 250 voor de opslag en vervoerskosten die hij heeft moeten maken.

Op 15 juli 2009 bevestigt DBGA de ontvangst van deze brief en boekt deze in als een 'vervolgklacht'. In deze brief staat opnieuw dat bij de klachtenprocedure het horen van de betrokken personen uitgangspunt is. Naar aanleiding van deze brief neemt verzoeker telefonisch contact op met de teamleider Bezwaar & Juridische Zaken. De teamleider hoort het verhaal aan en belooft diezelfde dag terug te bellen. In plaats daarvan belt de teamleider op 17 juli 2009 terug en laat weten dat DBGA bij het standpunt blijft geen financiële schade te vergoeden.

#### *Nieuwe actie van verzoeker*

Verzoeker besluit het er niet te bij laten zitten en hij neemt op 17 juli 2009 contact op met stichting BREIN. Stichting BREIN (Bescherming Rechten Entertainment Industrie Nederland) is een organisatie die zich inzet tegen inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van auteurs, uitvoerende kunstenaars, uitgevers, producenten en distributeurs van muziek, film, video en interactieve software. BREIN is op zoek naar piraterij en geeft voorlichting over piraterij. Een medewerker van BREIN besluit contact op te nemen met DBGA om uit te leggen dat DBGA verkeerd bezig is.

Een dag later neemt de juridisch invorderingsmedewerker en klachtencoördinator, contact op met verzoeker en biedt aan om de partij dvd's, cd's, videobanden en illegale software op te laten halen. Hij laat weten dat DBGA niet bereid is schadevergoeding te betalen. Verzoeker gaat hiermee niet akkoord.

DBGA reageert op 23 juli 2009 schriftelijk op verzoekers klacht van 11 juli 2009 waarin hij zich beklagt niet te zijn gehoord. DBGA refereert aan het telefoongesprek van 16 en 17 juli 2009 met de teamleider van Bezwaar en Juridische zaken. In het eerste gesprek heeft de teamleider toegezegd na bestudering van het dossier terug te bellen. In het tweede gesprek heeft hij laten weten dat hij tot geen andere conclusie kan komen dan in het antwoord van 7 juli 2009 staat.<sup>1</sup> Met deze gesprekken is het verzuim van de DBGA hersteld, dat hij in eerste instantie niet is gehoord, aldus DBGA. Verzoeker is gevraagd of zijn klacht met dat telefoongesprek als afgedaan kan worden beschouwd. Verzoeker heeft daarop instemmend geantwoord, aldus de DBGA.<sup>2</sup>

#### **klachtomschrijving**

Het onderzoek van de ombudsman richt zich op:

- het veilen van (illegale) cd's, dvd's en videobanden;
- de beantwoording van een brief en een klacht;
- de verwijzing naar de gemeentelijke ombudsman.

#### **Reactie van de Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam**

*het veilen van (illegale) cd's, dvd's en videobanden*

De belastingdeurwaarder heeft de in beslaggenomen zaken globaal gecontroleerd of er zich illegale items onder de zaken bevonden. De controle kon slechts globaal zijn omdat de inboedel uit tien verhuiskisten<sup>3</sup> bestond.<sup>4</sup> De cd's en dvd's maakten slechts een klein deel uit van de

---

<sup>1</sup> reactie verzoeker: na het doen van deze mededeling kreeg ik niet de kans om daar iets tegen in te brengen. Niet gezegd kan worden dat met dit gesprek het verzuim van hoor/wederhoor is hersteld.

<sup>2</sup> reactie verzoeker: verzoeker bestrijdt de bewering van DBGA dat hij instemmend heeft geantwoord. Hij deelde de teamleider juist mee dat er met DBGA niet verder onderhandeld kon worden en dat hij daarom andere wegen zou gaan bewandelen om zijn recht te halen.

<sup>3</sup> zie bijlage 1.

<sup>4</sup> reactie verzoeker: de illegale cd's en dvd's zaten al in 18 verhuisdozen.

aangeboden partij. Twee deurwaarders zijn twee dagen – de maximale wettelijke termijn - bezig geweest om de in beslag genomen zaken te omschrijven. De aangetroffen cd's, dvd's en videobanden zijn daarbij niet afzonderlijk beoordeeld en omschreven.<sup>1</sup>



Op de veilingssite stond abusievelijk een kijkdag aangekondigd op het adres Daniel Goedkoopstraat. Dit adres wordt echter alleen gebruikt voor de verkoop van voertuigen. Voor de onderhavige partij was van tevoren geen speciale kijkdag georganiseerd. Afhankelijk van de inkomende reacties zou hierover een besluit worden genomen. DBGA heeft geen verzoeken ontvangen om een kijkdag te organiseren. Om die reden is daarvan afgezien. DBGA is niet bekend met verzoekers e-mails waarin hij contact zoekt met de veilingorganisator. Verzoeker heeft zonder de partij roerende zaken te bekijken een bod uitgebracht. DBGA is dan ook van mening dat verzoeker daarom geen recht heeft om achteraf over de (kwaliteit van) aangekochte roerende zaken te reclameren.<sup>2</sup> Ook de veilingvoorwaarden<sup>3</sup> wijzen daarop.

---

<sup>1</sup> reactie verzoeker: wanneer twee deurwaarders twee dagen bezig zijn, kunnen zij 3300 illegale cd's en dvd's niet over het hoofd zien.

<sup>2</sup> reactie verzoeker: in geen enkele brief of gesprek heb ik een kwaliteitsoordeel over de aangekochte zaken gegeven.

<sup>3</sup> zie bijlage 2.

DBGA betreurt het dat een klein gedeelte van de door verzoeker gekochte kavel niet aan zijn verwachtingen voldoet.<sup>1</sup> Zulks kan volgen uit de omstandigheden waaronder de koop tot stand is gekomen. Verzoeker was zich hiervan bewust en heeft een risico genomen. DBGA acht zich niet verantwoordelijk voor de aanwezigheid van gekopieerde cd's, dvd's, videobanden en illegale software en is dan ook van mening dat er geen reden is voor een financiële tegemoetkoming.

Naar aanleiding van het gesprek met BREIN heeft DBGA besloten verzoeker aan te bieden om de transportkosten te betalen als BREIN de partij illegale zaken bij verzoeker zou ophalen ter vernietiging. BREIN beschikt namelijk niet over een eigen transportmiddel en zou derhalve een auto moeten huren. Verzoeker was echter uit op financiële genoegdoening en daarom is hij niet op het aanbod ingegaan. Na een tweede gesprek met BREIN heeft DBGA aangeboden om de transportkosten te vergoeden indien de zaken bij BREIN kunnen worden opgehaald. Verzoeker is daar in eerste instantie mee akkoord gegaan. Bij een daarop volgend telefonisch overleg weigerde verzoeker echter. Hij wilde alleen medewerking verlenen als er ook een financiële vergoeding zou worden toegekend.

In de regel neemt DBGA geen schadebesluit, omdat er voldoende alternatieven zijn en het schadebesluit ingewikkeld is en niet duidelijk in wetten is vastgelegd. Er zijn diverse mogelijkheden. In een geval waarin DBGA schade afwijst en daar weer een reactie op komt, wordt de zaak, vergelijkbaar met een bezwaarprocedure, alsnog doorgestuurd naar VGA. In voorkomende gevallen wordt de vrager naar de civiele rechter verwezen.

#### *de beantwoording van een brief en een klacht*

Verzoekers brief van 18 mei is door de ambtenaar belast met de afwikkeling van de executieveiling niet als klacht herkend en vervolgens bij het beslag gevoegd om na de afwikkeling van het proces-verbaal van verkoop te beantwoorden. Dit is doorkruist door de ingediende klacht van 2 juni 2008.

Verzoekers klacht van 2 juni 2008 is in eerste instantie door de postkamer van de dienst per e-mail bevestigd met de mededeling dat het bericht naar de desbetreffende afdeling wordt toegezonden en dat hij schriftelijke op de hoogte wordt gesteld van de verdere afhandeling. De dienst correspondeert verder niet via e-mail. De klacht is vervolgens in het geautomatiseerde systeem geregistreerd. Uit dit systeem komt een ontvangstbevestiging die volledig voldoet aan de eisen die zijn opgenomen in het klachtenreglement van DBGA. De datum van de ontvangstbevestiging is 15 juni 2009. De reden voor de vertraging is gelegen in het feit dat eerst gezocht is naar de in het bericht van 2 juni 2009 genoemde brief van 18 mei 2009. DBGA heeft verzuimd gehoor te geven aan verzoekers verzoek om gehoord te worden. Dit was onjuist en DBGA betreurt dit. Verzoekers klacht is op 7 juli 2009 beantwoord.

Naar aanleiding van verzoekers klacht van 11 juli 2009 heeft verzoeker de teamleider op 16 juli 2009 gesproken. De teamleider heeft tijdens het gesprek toegezegd na bestudering van het dossier die dag terug te bellen. Door omstandigheden is het niet gelukt die dag nog terug te bellen. In het kader van de behandeling van deze klacht is verzoeker wel gehoord.

---

<sup>1</sup> reactie verzoeker: de handelswaar van cd's en dvd's bedraagt ca. € 1,- per stuk. Dat komt neer op € 4.300,-. Illegale cd's en dvd's hebben geen handelswaarde. Juist de overige zaken zoals oude tuners, videospelers, geluidsboxen (ouder dan 25 jaar) etc. hebben geen of bijna geen waarde.

#### *de verwijzing naar de gemeentelijke ombudsman*

In de antwoorden van 7 en 23 juli 2009 staat geen verwijzing naar de gemeentelijke ombudsman. DBGA is naar aanleiding van de onderhavige klacht tot de conclusie gekomen dat een verwijzing naar de ombudsman bij de beantwoording van klachtbrieven conform artikel 13 Klachtenregeling Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam<sup>1</sup> altijd moet worden opgenomen. DBGA zal dit per direct invoeren.

#### **reacties op bevindingen**

Het resultaat van het onderzoek is als verslag van bevindingen naar verzoeker en naar DBGA gestuurd teneinde een nadere reactie mogelijk te maken. Zowel verzoeker als DBGA heeft gereageerd. Beide reacties zijn voor zover relevant in het rapport verwerkt.

#### **Beoordeling**

De ombudsman beoordeelt of het bestuursorgaan zich in de door hem onderzochte aangelegenheid behoorlijk heeft gedragen <sup>2</sup>.

#### **Behoorlijkheidsvereisten**

Indien naar het oordeel van de ombudsman de gedraging niet behoorlijk is, vermeldt hij in het in het rapport welk vereiste van behoorlijkheid is geschonden <sup>3</sup>. In dit onderzoek toetst hij de gedragingen aan de vereisten van rechtszekerheid, voortvarendheid, hoor en wederhoor en fair play.

#### **Overwegingen**

##### *het veilen van (illegale) cd's, dvd's en videobanden*

Een onderdeel van het rechtszekerheidsvereiste is het vertrouwensbeginsel. Dit houdt in dat een bestuursorgaan gerechtvaardigde verwachtingen van burgers en organisaties jegens die overheid nakomt (tenzij wet- of regelgeving zich daartegen verzetten).

In deze zaak stelt verzoeker via de executieveiling van DBGA zo'n 3600 illegale cd's, dvd's en videobanden te hebben gekocht terwijl hij er op mocht vertrouwen dat een overheidsinstelling als DBGA geen illegale zaken aanbiedt. DBGA acht zich niet verantwoordelijk voor de verkoop van de vermeende illegale zaken, omdat de hulpofficier noch de belastingdeurwaarder - die de zaken hebben gecontroleerd - is opgevallen dat illegale cd's, dvd's deel van de partij uitmaakten. De ombudsman stelt dat DBGA zich niet achter het optreden van de hulpofficier en de belastingdeurwaarder kan verschuilen. Deze speelden slechts een rol bij de binnentreding ter

---

<sup>1</sup> artikel 13: De klager wordt schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld van de uitkomst van de behandeling van het klaagschrift alsmede van de eventuele conclusies die daaraan verbonden zijn. Bij onjuist handelen van DBGA worden aan de klager excuses aangeboden, al dan niet vergezeld van een kleine attentie. Tevens wordt hierbij melding gemaakt van de mogelijkheid een nadere klacht in te dienen bij de Gemeentelijke Ombudsman.

<sup>2</sup> artikel 9:27 lid 1 Algemene wet bestuursrecht

<sup>3</sup> artikel 9:36 lid 2 Algemene wet bestuursrecht



inbeslagneming en waren niet betrokken bij de voorbereiding of organisatie van de veiling. DBGA heeft een eigen verantwoordelijkheid voor het in de verkoop brengen van artikelen. Bijzondere aandacht mag van DBGA worden verwacht bij het aanbieden van voorwerpen als cd's, dvd's en videobanden waarvan het een feit van algemene bekendheid is dat hieronder al snel illegaal vervaardigd materiaal aanwezig kan zijn.

Verder stelt de ombudsman vast dat DBGA geen veiling had moeten houden zonder aspirant-kopers in de gelegenheid te stellen de zaken te zien en te inspecteren. Het organiseren van een kijkdag hoort daarbij. In de Algemene Veilingvoorwaarde Executieveiling DBGA, legt DBGA de koper met zoveel woorden juist de verplichting op de gekochte kavel vooraf zorgvuldig te onderzoeken tijdens de daarvoor georganiseerde kijkdag.<sup>1</sup> Verzoeker heeft zich naar vermogen ingespannen om zich te informeren over de aard van het aanbod maar is daar door een gebrekkige organisatie niet in geslaagd.

Vaststaat dat nadat verzoeker melding heeft gemaakt van illegale zaken, DBGA daar geen onderzoek naar heeft ingesteld. Niet bestreden is evenwel dat de aankoop voor een deel betrekking heeft op illegaal vervaardigde cd's, dvd's en videobanden. DBGA wees direct iedere aansprakelijkheid af met een beroep op de Algemene Veilingvoorwaarden Executieveiling DBGA. De ombudsman wijst erop dat een beroep op de veilingvoorwaarden geen stand kan houden, omdat deze alleen toezien op de veiling van voertuigen. Onder kavel wordt in deze algemene veilingvoorwaarden immers verstaan: 'een voertuig dat, of een aantal voertuigen dat tezamen (onder één nummer), wordt geveild door middel van ExecutieVeiling.nl'.

De afwijzing van aansprakelijkheid gaat voorbij aan de gerechtvaardigde verwachtingen die de burger mag hebben van de Amsterdamse belastingdienst met betrekking tot de zorgvuldigheid van het op de veiling komen van voorwerpen.

DBGA heeft in strijd met het vertrouwensbeginsel gehandeld.

Opdat deze zaak op een ordentelijke wijze wordt afgewikkeld, verbindt de ombudsman een aanbeveling aan zijn rapport.

*de beantwoording van een brief en een klacht*

Het vereiste van voortvarendheid houdt in dat een bestuursorgaan slagvaardig en met voldoende snelheid optreedt. Indien een brief niet binnen twee tot drie weken inhoudelijk kan worden beantwoord, dient een ontvangstbevestiging te worden verstuurd. In de ontvangstbevestiging dient de verwachte afhandelingduur te worden vermeld, alsmede een telefoonnummer waarop inlichtingen kunnen worden verkregen. Zo mogelijk dient ook de naam van de behandelend ambtenaar te worden aangegeven.

Het vereiste van hoor en wederhoor houdt in dat het bestuursorgaan bij de voorbereiding van een handeling of beslissing de betrokken burger in staat stelt te worden gehoord. Zo kan deze burger voor zijn belangen opkomen. Het vereiste geldt voor primaire en secundaire besluitvorming en voor de klachtbehandeling. Dat betekent dat de burger die een klacht heeft ingediend, voor een hoorzitting moet worden uitgenodigd (artikel 9:10 Awb). Slechts in twee

---

<sup>1</sup> Zie artikel 3.3. Algemene Veilingvoorwaarden Executieveiling DBGA

gevallen kan van het horen worden afgezien: bij kennelijke ongegrondheid van de klacht of als de klager expliciet verklaard heeft niet gehoord te hoeven worden.

Vast is komen te staan dat DBGA pas vier weken na ontvangst van een brief een ontvangstbevestiging heeft gestuurd. De ontvangstbevestiging naar aanleiding van een e-mail was weliswaar tijdig verstuurd, maar voldeed voor het overige niet aan de eisen die aan een ontvangstbevestiging worden gesteld. Op de verschillende door verzoeker gestuurde brieven heeft DBGA bij herhaling niet of onvoldoende voortvarend gereageerd en DBGA heeft geen serieus klachtenonderzoek ingesteld.

Zo staat vast dat DBGA in strijd met de Algemene wet bestuursrecht verzoeker niet heeft gehoord ondanks zijn uitdrukkelijk verzoek daartoe. DBGA heeft niet van horen afgezien omdat de klacht kennelijk ongegrond zou zijn. In eerste instantie stelde DBGA zich op het standpunt dat dit verzuim is goedge maakt door twee korte telefoongesprekken die gevoerd zijn nadat het verzoekers klacht al schriftelijk was afgehandeld. Nadat de ombudsman hierover vragen heeft gesteld, is DBGA hierop terug gekomen en heeft erkend dat het verzuimd heeft gehoor te geven aan verzoekers verzoek om gehoord te worden.

DBGA heeft in strijd met de vereisten van voortvarendheid en hoor en wederhoor gehandeld.

*de verwijzing naar de gemeentelijke ombudsman*

Het fair play-vereiste houdt in dat een bestuursorgaan de burger de mogelijkheid geeft zijn procedurele kansen te benutten. Dat geldt ook als het om klachtbehandeling gaat. Volgens de eisen die DBGA zelf aan een behoorlijke klachtafhandeling stelt, moet een schriftelijke reactie op een klacht een verwijzing naar de ombudsman bevatten. Vast staat dat in deze zaak in de schriftelijke reactie van DBGA een dergelijke passage ontbrak. Met instemming heeft de ombudsman vernomen dat DBGA voortaan een verwijzing naar de ombudsman zal opnemen.

DBGA heeft in strijd met het vereiste van fair play gehandeld.

## **Oordeel**

De onderzochte gedragingen zijn wat betreft:

- het veilen van (illegale) cd's en dvd's: onbehoorlijk;
- de beantwoording van een brief en een klacht: onbehoorlijk;
- de verwijzing naar de gemeentelijke ombudsman: onzorgvuldig.

## **Aanbeveling**

De ombudsman verzoekt de wethouder Financiën te bevorderen dat:

- de Algemene Veilingvoorwaarden Executieveiling zodanig worden aangepast dat deze ook geschikt zijn voor andere zaken dan auto's met daarin opgenomen passende grenzen wat betreft uitsluiting van aansprakelijkheid;
- de door verzoeker gekochte (illegale) zaken worden opgehaald en dat DBGA verzoeker hiervoor een redelijke schadevergoeding betaalt.

## Bijlage I

# **Algemene Veilingvoorwaarden Executieveiling Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGGA)**

## **Artikel I. Definities**

### Aflevering:

bezitsverschaffing van de Kavel door DBGGA als houder van de Kavel, zulks door middel van het - mits aanwezig - ter beschikking stellen van de bij de Kavel behorende autosleutels en de delen van het kentekenbewijs aan de Koper of aan dien gemachtigde, alsmede van een verklaring waaruit blijkt dat de Koper de Kavel op een Executieveiling heeft gekocht;

### Algemene Gebruikers voorwaarden:

de algemene voorwaarden voor toegang tot en gebruik van de Website;

### Algemene Veilingvoorwaarden:

deze algemene voorwaarden voor deelname aan ExecutieVeiling.nl;

### Bieder:

de Gebruiker die een Bod doet;

### Bod (Biedingen):

Door (een) Gebruiker in de Veiling voor een Kavel geboden bedrag(en);

### Bouwjaar:

Het bouwjaar van de auto is gelijk aan de datum van de eerste afgifte van kentekenbewijs deel A, tenzij kentekenbewijs deel A is afgegeven voor een gebruikte auto. Dan wordt het bouwjaar op andere wijze vastgesteld.

### Executieveiling:

De door DBGGA georganiseerde verkoop in het openbaar via de Website ExecutieVeiling.nl van Kavels;

### Gebruiker:

degene die zich op de Website heeft geregistreerd door middel van Registratie;

### Gebruikersovereenkomst:

de overeenkomst tussen de exploitant van de Website ExecutieVeiling.nl en Gebruiker ten aanzien van het gebruik van de Website;

### Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGGA):

DBGGA, zijnde de partij die de executieveiling ten laste van een Schuldenaar houdt;

### Kavel:

een voertuig dat, of een aantal voertuigen dat tezamen (onder één nummer), wordt geveild door middel van ExecutieVeiling.nl;

### Koop- overeenkomst:

de koopovereenkomst tussen Koper en DBGGA ten aanzien van de koop van de Kavel, zoals beschreven in artikel 5.2 van de Algemene Veilingvoorwaarden;

Rapportnummer: RA1048587  
Datum : 12 maart 2010  
Pagina : 12/15

**Koopsom:**

het bedrag van het hoogste - toegewezen - bod verhoogd met opgeld (incl. BTW) over het hoogste bod zoals vervat op de Website;

**Overschrijving:**

de procedure waarbij de tenaamstelling ten aanzien van de Kavel over gaat van Schuldenaar op Koper;

**Registratie:**

Aanmelding van de Gebruiker op de Website door middel van het juist en volledig invullen van het op de Website aanwezige registratieformulier;

**Schuldenaar:**

Degene ten laste van wie de executieveiling door DBGA wordt gehouden;

**Toewijzing:**

de toewijzing door DBGA van een Kavel of een combinatie van Kavels, aan een Bieder conform het bepaalde in artikel 5 van de Algemene Veilingvoorwaarden;

**Website:**

De website [www.ExecutieVeiling.nl](http://www.ExecutieVeiling.nl), die in stand wordt gehouden door Troostwijk Veilingen B.V.;

**Artikel 2. Toepasselijkheid**

- 2.1 De Algemene Veilingvoorwaarden zijn bij het deelnemen aan Executieveilingen van toepassing op de relatie tussen Gebruiker enerzijds en DBGA anderzijds.
- 2.2 De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden dan de onderhavige Algemene Veilingvoorwaarden (met uitzondering van de Algemene Gebruikersvoorwaarden) is uitgesloten, tenzij anders is bepaald in de Algemene Veilingvoorwaarden.

**Artikel 3. De Executieveiling**

- 3.1 Na Registratie heeft iedere Gebruiker het recht om middels ExecutieVeiling.nl een Bod uit te brengen op de Kavels die door DBGA ter verkoop worden aangeboden via de Website.
- 3.2 DBGA behoudt zich het recht voor een Executieveiling te annuleren, eerder dan op de Website vermeld te beëindigen, of te verlengen.
- 3.3 Gezien de aard van ExecutieVeiling.nl is aan de kant van de Gebruiker een veel grotere mate van oplettendheid vereist dan bij normale veilingen. Gebruiker verklaart zich door zijn Registratie bekend en akkoord met de bijzondere omstandigheden van ExecutieVeiling.nl, inclusief de technische of juridische onvolkomenheden als bedoeld in artikel 7:19 BW die zich daarbij kunnen voordoen. De Koper wordt geacht de door hem gekochte Kavel vooraf zorgvuldig te hebben onderzocht tijdens de hiervoor georganiseerde kijkdagen.

**Artikel 4. Organisatie van de Executieveiling**

- 4.1 De organisatie, voorbereiding en uitvoering van de Executieveiling berust bij Dienst Belastingen Gemeente Amsterdam (DBGA)
- 4.2 DBGA heeft de bevoegdheid om voor of tijdens de Executieveiling onder opgave van redenen:
  - een Bod niet als zodanig te erkennen;
  - een of meer Gebruikers van ExecutieVeiling.nl uit te sluiten;
  - Kavels samen te voegen, Kavels te splitsen en Kavels uit ExecutieVeiling.nl te nemen;
  - vergissingen van DBGA bij Biedingen en/of Toewijzingen te herstellen, zonder dat een Gebruiker van deze vergissingen gebruik kan maken en/of daaraan rechten kan ontlenen;
  - andere, naar zijn oordeel noodzakelijke, maatregelen te nemen.
- 4.3 DBGA heeft de bevoegdheid, vóór deelname aan bepaalde Executieveilingen en/of Biedingen op bepaalde Kavels, als voorwaarde te stellen dat een Gebruiker voorafgaand ten gunste van DBGA een bankgarantie stelt.

- 4.4 Het oordeel van DBGA omtrent hetgeen tijdens de Executieveiling heeft plaatsgevonden, is bindend. Het is Gebruiker wel toegestaan om tegenbewijs te leveren ter ontkrachting van het oordeel van DBGA.

#### **Artikel 5. Biedingen; Koopovereenkomst**

- 5.1 De Gebruiker kan op de Website een Bod doen op één of meer Kavels. Ieder Bod is onvoorwaardelijk, onherroepelijk en zonder enig voorbehoud. DBGA is gerechtigd om zonder opgave van redenen Biedingen niet te accepteren. Biedingen vinden plaats exclusief opgeld. DBGA is bevoegd om namens derden Biedingen uit te brengen.
- 5.2 De Koopovereenkomst komt tot stand door Toewijzing. Toewijzing vindt doorgaans plaats aan de Gebruiker die het hoogste Bod heeft gedaan, tenzij ten aanzien van de Kavel op de Website specifiek is opgenomen "onder voorbehoud van gunning". Door toepassing van het bepaalde in artikel 5.1 of om andere redenen ter beoordeling van DBGA, kan in plaats daarvan worden toegewezen aan een andere Gebruiker dan de Gebruiker die het hoogste Bod heeft gedaan.
- 5.3 DBGA heeft het recht de Toewijzing niet, of onder opschortende voorwaarde(n) te doen plaatsvinden.
- 5.4 De Koper krijgt binnen twee werkdagen na sluiting van de Executieveiling per e-mail bevestigd dat de koopovereenkomst tot stand is gekomen. Indien de Gebruiker geen e-mail krijgt binnen de genoemde termijnen, mag daaruit - conform onder meer artikel 5.2 - niet worden afgeleid dat de Koop niet tot stand is gekomen.
- 5.5 Het risico van de Kavel(s) gaat over op de Koper op het moment van Aflevering.

#### **Artikel 6. Garanties, aanspraken en vrijwaringen**

- 6.1 DBGA en/of Schuldenaar verstrekken met betrekking tot de Kavels en eventuele aanspraken van derden daarop, geen enkele garantie van welke aard ook. Koper doet afstand van alle rechten die niet op grond van dwingend recht aan Koper toekomen.
- 6.2 In aanvulling op artikel 3.3 worden de Kavels voetstoots verkocht in de staat waarin ze op de datum van Toewijzing verkeren met alle daaraan verbonden lusten en lasten. DBGA en/of Schuldenaar geven generlei vrijwaring voor zichtbare of verborgen gebreken of garantie in verband met compleetheid, aantallen, werking, bruikbaarheid, verkoopbaarheid, het al dan niet bestaan van rechten of aanspraken van derden en/of de mogelijkheid tot overdracht aan derden. Gebreken, van welke aard dan ook, teleurgestelde verwachtingen van Koper en/of de verkrijgende derden geven generlei recht op (schade)vergoeding en/of verrekening. De Koper wordt geacht de door hem gekochte Kavel vooraf zorgvuldig te hebben onderzocht.
- 6.3 Koper vrijwaart DBGA en/of Schuldenaar tegen iedere aanspraak van een derde in verband met de Koopovereenkomst.

#### **Artikel 7. Betalingsverplichtingen van de Koper**

- 7.1 De Koper heeft de verplichting om binnen 3 werkdagen na bevestiging van de Koopovereenkomst en uiterlijk voor het moment van aflevering als bedoeld in artikel 9.1 de volledige Koopsom te doen bijschrijven op een door DBGA aan te geven rekeningnummer. Betaling dient te geschieden in euro's, of in een door DBGA aangegeven andere valuta.
- 7.2 Bij te late betaling van de Koopsom kan aan de Koper 15% van de Koopsom, zijnde een forfaitair bedrag voor de incassokosten en/of buitengerechtelijke kosten, door DBGA in rekening worden gebracht, vermeerderd met de wettelijke handelsrente over het nog verschuldigde bedrag, verhoogd met 3% op jaarbasis, te rekenen van de dag waarop de betaling uiterlijk had dienen te geschieden tot aan de dag van effectieve betaling.
- 7.3 Betalingen strekken eerst in mindering op de kosten, daarna op de verschuldigde rente en tenslotte op de Koopsom.

#### **Artikel 8. Kijkdagen, veilingdagen, dagen van Aflevering**

- 8.1 Degene die op kijkdagen of bij de dag van Aflevering gebouwen en terreinen betreedt, doet dit geheel voor eigen risico. Men is verplicht de instructies van DBGA en/of door DBGA ingeschakelde personen op te volgen. DBGA aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die het betreden van bedoelde gebouwen en terreinen met zich meebrengt.

### **Artikel 9. Aflevering**

- 9.1 Indien en zodra de Koper aan al zijn betalingsverplichtingen op grond van artikel 7.1 heeft voldaan, kan de Koper op de daarvoor door DBGA vastgestelde uren en plaats de betreffende Kavel(s) op vertoon van een deugdelijke legitimatie ophalen, zijnde de Aflevering. De Koper is verplicht tot het ophalen uiterlijk op de datum als op de website van ExecutieVeiling.nl vermeld. De DBGA kan bepalen dat (een) bepaalde Kavel(s) pas na aflevering van andere Kavels kan/kunnen worden opgehaald.
- 9.2 Voor Aflevering is Koper verplicht om zelf te controleren of het chassisnummer en andere kenmerken in of op de Kavel overeenkomen met de gegevens op het kentekenbewijs behorende bij de desbetreffende Kavel. Indien voornoemde gegevens niet overeenkomen, wordt de Koopovereenkomst van rechtswege ontbonden, zonder dat DBGA hiervoor schadelijkt is.
- 9.3 Bij Aflevering is Koper verplicht alle benodigde medewerking te verlenen om de Overschrijving direct te kunnen laten plaatsvinden.

### **Artikel 10. Ontbinding**

- 10.1 Indien Koper enige verplichting uit de Koopovereenkomst niet nakomt, waaronder (doch niet beperkt tot):
- (i) het niet tijdig c.q. volledig betalen van de Koopsom;
  - (ii) het niet tijdig ophalen van de Kavel(s) en/of
  - (iii) het niet verstrekken van de voor Aflevering benodigde informatie, verkeert Koper van rechtswege in verzuim zonder dat nadere ingebrekestelling vereist is, en kan DBGA de Koopovereenkomst ontbinden. In dat geval staat het DBGA vrij de Kavel(s) aan een ander toe te wijzen zonder dat DBGA tot enige (schade) vergoeding is/zijn gehouden.
- 10.2 In geval van ontbinding als bedoeld onder 10.1, is de in verzuim zijnde Koper naast het opgeld aan DBGA een forfaitair bedrag van 25% van de Koopsom verschuldigd ter dekking van administratieve -, opslag-, verzekerings- en transportkosten, etc., onverminderd het recht van DBGA om volledige schadevergoeding te vorderen.

### **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

- 11.1 De aansprakelijkheid van DBGA, indien en voor zover na toepassing van de overige bepalingen uit deze Algemene Executieveiling voorwaarden, de Gebruikersvoorwaarden nog resterend, zal steeds beperkt zijn tot het bedrag waarop de aansprakelijkheidsverzekering van DBGA in het desbetreffende geval aanspraak eeft, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico volgens de desbetreffende polis, dan wel, indien dit minder is, tot het factuurbedrag dat met de opdracht gemoeid is. Deze beperking geldt niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van DBGA dan wel haar leidinggevendenden.
- 11.2 DBGA dan wel haar leidinggevendenden zijn niet aansprakelijk voor indirecte of gevolgschade.
- 11.3 Bij het inschakelen van derden zal DBGA steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. DBGA is evenwel voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk.

### **Artikel 12. Aanpassingen; werking**

- 12.1 Indien en voor zover enige bepaling van deze Algemene Executieveiling voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, zullen de overige bepalingen onverminderd van kracht blijven. DBGA zal dan een nieuwe bepaling vaststellen ter vervanging van de nietige/vernietigde bepaling, waarbij zoveel mogelijk de strekking van de nietige/vernietigde bepaling in acht zal worden genomen.
- 12.2 Van deze Algemene Executieveiling voorwaarden kan uitsluitend worden afgeweken voor zover dit schriftelijk door een bevoegde vertegenwoordiger van DBGA is vastgelegd.
- 12.3 DBGA behoudt zich het recht voor deze Algemene Executieveiling voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen treden 24 uur nadat deze per e-mail aan de Gebruiker zijn verstrekt in werking. De in werking getreden voorwaarden vervangen alle voorgaande Algemene Executieveilingvoorwaarden, tenzij uitdrukkelijk anders wordt aangegeven door DBGA.

**Artikel 13. Toepasselijk recht**

- 13.1 Op deze Algemene Executieveiling voorwaarden en de rechtsbetrekkingen, die ter zake van de Executieveiling ontstaan, is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2 De Nederlandse tekst van de Algemene Executieveiling voorwaarden is de originele tekst. Ingeval de Algemene Veilingvoorwaarden in meerdere talen gebruikt worden, prevaleert derhalve de Nederlandse tekst ingeval van onduidelijkheden of tegenstrijdigheden.
- 13.3 De volgens de wet bevoegde rechter is met uitsluiting van elke andere instantie bevoegd om te beslissen in geschillen uit deze Algemene Executieveiling voorwaarden en/of uit de Executieveiling voortvloeiende. Als de Koper zijn gewone woon- of verblijfplaats buiten Nederland heeft, dan is uitsluitende de rechter te Amsterdam bevoegd te beslissen in geschillen als genoemd in dit artikel 13.3.