

RECLAME CODE COMMISSIE

Beslissing van de Reclame Code Commissie

In de zaak van : Marktplaats B.V., gevestigd te Amsterdam, klaagster,
tegen : Mr. Pastatalk B.V., h.o.d.n. Pakkie, gevestigd te Utrecht, adverteerder.

De procedure

Klaagster (hierna: Marktplaats) heeft bij brief van 12 juni 2019 bezwaar gemaakt tegen de hierna te noemen uitingen.

De klacht is in behandeling genomen op 21 juni 2019.

Adverteerder heeft verweer gevoerd bij brief van 1 juli 2019.

De Reclame Code Commissie (hierna: de Commissie) heeft de klacht behandeld in haar zitting van 18 juli 2019.

Marktplaats is ter zitting vertegenwoordigd door J.W. te Gussinklo, bijgestaan door mr. J. Reus, advocaat, die het standpunt van Marktplaats hebben toegelicht en vragen van de Commissie hebben beantwoord. Adverteerder heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid haar standpunt ter zitting toe te lichten.

De bestreden uitingen

Ter zitting is vastgesteld dat de klacht is toegespitst op de volgende uitingen op de website www.pakkie.nu:

- A. het bij de 'veelgestelde vragen' opgenomen overzicht van de verschillen tussen de dienst 'Pakkie' van adverteerder en de dienst 'Gelijk Oversteken' van Marktplaats.
- B. het gebruik van het woord- en beeldmerk van Marktplaats op diverse plaatsen op de website.
- C. de mededeling "Pakkie wordt vertrouwd door gebruikers van: Marktplaats (...)" op de homepage van de website.

De bij de klacht overgelegde afdrukken van de uitingen zijn in kopie aan deze uitspraak gehecht.

De klacht

Het standpunt van Marktplaats, zoals weergegeven in de schriftelijke klacht en bij de mondelinge behandeling, wordt als volgt samengevat.

Sinds 2017 biedt Marktplaats haar gebruikers de dienst 'Gelijk Oversteken' aan. Als gebruik wordt gemaakt van deze dienst, dan wordt het door de koper betaalde aankoopbedrag tijdelijk vastgehouden op de derdenrekening van Gelijk Oversteken, totdat de koper meedeelt dat hij zijn aankoop heeft ontvangen. Op dat moment wordt het aankoopbedrag naar de verkoper overgemaakt. Dit bedrag wordt ook aan de verkoper vrijgegeven in het geval de koper niet binnen 7 dagen meedeelt of het pakket is ontvangen. Adverteerder biedt sinds 2018 de betaal- en bezorgservice 'Pakkie' aan die gebruikt kan worden op verschillende online platforms. Adverteerder maakt op haar website reclame voor haar dienst Pakkie door te verwij-



zen naar en te vergelijken met Gelijk Oversteken van Marktplaats. Volgens Marktplaats zijn de uitingen, kort samengevat, oneerlijk en misleidend en is sprake van ongeoorloofde vergelijkende reclame. Per uiting licht Marktplaats de klacht als volgt toe.

Ad uiting A. Vergelijking Marktplaats en Pakkie

Bij de Veelgestelde vragen op de website www.pakkie.nu is in de vorm van tekst en een tabel antwoord gegeven op de vraag "Wat is het verschil met Marktplaats Gelijk Oversteken?" Marktplaats maakt bezwaar tegen de volgende onderdelen van deze uiting:

a) "Geschikt voor"

Achter "Geschikt voor" staat dat Gelijk Oversteken alleen geschikt is voor Marktplaats, terwijl Pakkie geschikt wordt genoemd voor Marktplaats en Facebook. Door de geschiktheid van Pakkie voor meer platforms als positief verschil te presenteren, wordt miskend dat Gelijk Oversteken naar zijn aard beperkt is tot Marktplaats omdat het voor Marktplaats ontwikkeld is. Er wordt in de uiting onjuiste en onvolledige informatie gegeven of gesuggereerd over de aard en de voornaamste kenmerken van Gelijk Oversteken.

b) "Delen via"

In de tabel staat dat Gelijk Oversteken alleen kan worden gedeeld via Marktplaats, terwijl bij Pakkie naast Marktplaats ook Facebook, WhatsApp en e-mail worden genoemd. Voor dit onderdeel geldt ook dat de beperking tot Marktplaats, gezien de aard van Gelijk Oversteken, logisch is en niet negatief, zoals wordt gesuggereerd.

c) "Afleverpunten"

Bij "Afleverpunten" staat bij Marktplaats een rood kruis en bij Pakkie een groen vinkje met de mededeling "5.500 afleverpunten". Deze vergelijking is onjuist en misleidend. Marktplaats maakt geen gebruik van afleverpunten, nu de gebruikers van Marktplaats zelf de verzendmethode bepalen. Pakkie heeft ook geen eigen afleverpunten. De gebruikers van Pakkie zijn gebonden aan een afleverpunt van DHL of PostNL. Bij Marktplaats bestaat deze beperking niet, maar kunnen de gebruikers zelf kiezen.

d) "7 dagen wachten op je geld"

Boven de tabel staat: (bij Pakkie) "hoef je als verkoper niet 7 dagen te wachten op je geld". In de tabel staat bij Gelijk Oversteken achter "Uitbetaling": "ongeacht verzending, 7 dagen na betaling". De suggestie dat de verkoper bij Gelijk Oversteken van Marktplaats altijd 7 dagen moet wachten op de uitbetaling is onjuist. Geeft de koper door dat hij het verzonden pakket heeft ontvangen, dan wordt het betaalde bedrag direct van de derdenrekening overgemaakt naar de verkoper, ook als dat binnen 7 dagen is. Geeft de koper niets door, dan wordt het bedrag automatisch na 7 dagen naar de rekening van de verkoper overgeschreven.

e) "Verzendkosten"

In de tabel wordt ten onrechte vermeld dat bij Gelijk Oversteken van Marktplaats, in tegenstelling tot bij Pakkie, de verzendkosten voor rekening van de verkoper komen. Marktplaats is geen partij in de overeenkomst tussen koper en verkoper en bepaalt niet wie de verzendkosten betaalt.

f) "Track & Trace"

Bij "Track & Trace" staat bij Marktplaats een rood kruis en bij Pakkie een groen vinkje. De suggestie dat bij Gelijk Oversteken geen gebruik wordt gemaakt van een track & trace-code is onjuist. Marktplaats stelt bij Gelijk Oversteken track & trace verplicht om bewijs te hebben in geval van een geschil over de verzending. De indruk wordt gewekt dat verzending bij Gelijk Oversteken onveiliger is dan bij Pakkie, aldus Marktplaats.



g) "Zelfde prijs als in de winkel"

In de tabel staat dat bij Pakkie de verzendkosten voor rekening van de koper zijn en in de toelichting daarbij wordt vermeld: "Zelfde prijs als in de winkel". Pakkie rekent de verkoopprijs van een verzendlabel wanneer die in de winkel wordt aangeschaft, maar betaalt zelf het goedkopere zakelijke tarief. Voor een pakket tot 20 kg rekent Pakkie een prijs van € 6,95, terwijl een online bestelde verzendlabel van PostNL € 6,50 kost. Deze informatie ontbreekt in de uiting. Terwijl Pakkie meer rekent voor een PostNL-verzendlabel dan PostNL, communiceert Pakkie dat de prijs die zij rekent hetzelfde is. Marktplaats vindt dit misleidend en in strijd met waarheid.

h) "Pakkie weet of je pakketje bezorgd is"

Met deze mededeling wordt de indruk gewekt dat de koper bij Gelijk Oversteken moet aangeven of hij het pakket heeft ontvangen. Dit is niet juist. Bij Gelijk Oversteken moet de koper het binnen 7 dagen melden als hij het pakket *niet* heeft ontvangen. Meldt hij dat niet, dan wordt ervan uitgegaan dat het pakket is ontvangen en wordt het bedrag aan de verkoper uitbetaald.

Adverteerder zet in uiting A de eigenschappen van Gelijk Oversteken en Pakkie tegen elkaar af, hoewel gebruikers de diensten op verschillende wijze kunnen benutten. Daarbij wordt onjuiste en/of onvolledige informatie gegeven over zowel Marktplaats als Pakkie. Door dit alles is uiting A onwaar, oneerlijk en misleidend, en daardoor in strijd met de artikelen 2, 7 en 8.2 van de Nederlandse Reclame Code (NRC). Tevens is sprake van ongeoorloofde vergelijkende reclame als bedoeld in artikel 13 NRC, aldus Marktplaats.

Ad uiting B. Gebruik van het woord- en beeldmerk van Marktplaats

Op de website wordt reclame gemaakt voor Pakkie door veel, intensief en zonder enige terughoudendheid de naam Marktplaats te noemen en verscheidene beeldmerken van Marktplaats te tonen. Door de dienst Pakkie structureel en herhaaldelijk te associëren met (beeld- en woordmerken van) Marktplaats, lift Pakkie mee op de reputatie en de goede naam van Marktplaats. In de vergelijking (uiting A) wordt die reputatie vervolgens gebruikt om aan te geven dat Pakkie nog beter is dan Marktplaats. Door in de reclame op haar website mee te varen op het imago en het commerciële succes van Marktplaats, zonder daarvoor enige inspanning te leveren, geniet Pakkie oneerlijk voordeel. De vergelijkende reclame is daardoor in strijd met artikel 13 sub g NRC, aldus Marktplaats.

Ad uiting C. "Pakkie wordt vertrouwd door gebruikers van: Marktplaats (...)"

Volgens Marktplaats is de mededeling op de homepage dat Pakkie wordt vertrouwd door gebruikers van Marktplaats, in combinatie met het beeldmerk van Marktplaats, bedoeld om te suggereren dat Pakkie door Marktplaats en/of haar gebruikers wordt aanbevolen. Deze bewering is niet op feiten gebaseerd. De reclame is daardoor in strijd met punt 4 van Bijlage I bij de NRC, omdat niet is voldaan "aan de voorwaarde voor de aanbeveling, erkenning of goedkeuring". Op dezelfde gronden als vermeld onder 'Ad B', acht Marktplaats ook in uiting C het gebruik van het beeldmerk van Marktplaats ontoelaatbaar.

Het verweer

Adverteerder heeft verweer gevoerd, waarbij ze heeft gesteld 'enkel in te gaan op de punten waarvan ze denkt deze te moeten weerleggen'. Voor zover relevant voor de beslissing gaat de Commissie in het hierna volgende oordeel in op hetgeen adverteerder heeft aangevoerd.



Het oordeel van de Commissie

In het oordeel volgt de Commissie de onder "De klacht" gemaakte indeling van en onderverdeling binnen de uitingen.

Uiting A. Vergelijking Marktplaats en Pakkie

1.

Uiting A betreft een in de vorm van een tabel weergegeven overzicht van verschillen tussen de dienst 'Pakkie' van adverteerder en de dienst 'Gelijk Oversteken' van Marktplaats. Deze uiting is te beschouwen als vergelijkende reclame in de zin van artikel 13 NRC en zal daarom aan dit artikel worden getoetst. In artikel 13 NRC is bepaald dat vergelijkende reclame, wat de vergelijking betreft, is toegestaan indien de reclame voldoet aan de onder a t/m h genoemde voorwaarden.

2.

De Commissie heeft begrepen dat Pakkie en Gelijk Oversteken een andere werkwijze en gebruiksmogelijkheid kennen. Bij Gelijk Oversteken van Marktplaats wordt het door de koper betaalde aankoopbedrag tijdelijk vastgehouden op de derdenrekening van Gelijk Oversteken, totdat de koper meedeelt dat hij zijn aankoop heeft ontvangen. Op dat moment wordt het aankoopbedrag naar de verkoper overgemaakt. Dit bedrag wordt ook aan de verkoper vrijgegeven in het geval de koper niet binnen zeven dagen meedeelt of het pakket is ontvangen. Gelijk Oversteken is een eigen dienst van Marktplaats en kan alleen op dat platform worden gebruikt. Pakkie is te gebruiken op Marktplaats, maar ook op verschillende andere online platforms. Bij Pakkie maakt de verkoper een betaallink aan en stuurt deze naar de koper. Zodra de koper heeft betaald, stuurt Pakkie de verkoper een verzendlabel met een track & trace-code, waarmee het pakket via PostNL of DHL naar de koper kan worden verzonden. Twee dagen na aflevering bij de koper wordt door Pakkie het aankoopbedrag overgemaakt naar de verkoper.

3.

Uitgaande van de hiervoor geschetste werkwijze van Gelijk Oversteken en Pakkie, komt de Commissie tot de volgende beoordeling van de verschillende elementen van de tabel.

4.

a) "Geschikt voor" en b) "Delen via"

Het is feitelijk juist dat de dienst Gelijk Oversteken alleen gebruikt en gedeeld kan worden op Marktplaats, terwijl Pakkie geschikt is voor meer online platformen en ook via meer kanalen gedeeld kan worden. Dat deze verschillen logischerwijze voortvloeien uit de aard van de twee diensten, zoals Marktplaats aanvoert, betekent niet dat de consument door deze beweringen wordt misleid. Daarom wordt de klacht die is gericht tegen de onder a) en b) genoemde mededelingen afgewezen.

c) "Afliepervunten"

In de tabel wordt door een rood kruis bij Gelijk Oversteken en een groen vinkje bij Pakkie gesuggereerd dat de werkwijze van Pakkie met afliepervunten een voordeel is ten opzichte van de werkwijze van Gelijk Oversteken. Deze suggestie wordt nog versterkt door het aantal van "5.500 afliepervunten" dat bij Pakkie wordt vermeld. Van een werkelijk voordeel van Pakkie op dit punt is echter niet gebleken. Bij Gelijk Oversteken zijn koper en verkoper immers vrij om de wijze van verzending van een pakket te kiezen. Zij kunnen ook verzending via een afliepervpunt van PostNL of DHL afspreken, maar zijn daartoe, anders dan bij Pakkie, niet verplicht.



Nu in de uiting onder c) een voordeel voor Pakkie wordt gesuggereerd waarvan in werkelijkheid geen sprake is, wordt de gemiddelde consument op het verkeerde been gezet ten aanzien van een van de voornaamste eigenschappen van Pakkie als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b NRC. Omdat de gemiddelde consument hierdoor ertoe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, is de uiting misleidend. Dit leidt tot het oordeel dat de uiting onder c) in strijd is met artikel 13 sub a NRC, waarin is bepaald dat vergelijkende reclame wat de vergelijking betreft geoorloofd is op voorwaarde dat deze niet misleidend is in de zin van de NRC.

d) "7 dagen wachten op je geld"

Boven en in de tabel wordt gesteld dat de verkoper bij Gelijk Oversteken "ongeacht verzending" altijd 7 dagen moet wachten op zijn geld, terwijl bij Pakkie de uitbetaling 2 dagen na bezorging plaatsvindt. Bij verweer heeft adverteerder aangevoerd dat de genoemde termijn van 7 dagen is gebaseerd op "meerdere consumentenreviews" en "reacties op de service van Marktplaats via social media". De Commissie acht deze argumenten onvoldoende om als onderbouwing te kunnen dienen voor de stellige bewering dat een verkoper bij Gelijk Oversteken altijd 7 dagen moet wachten op uitbetaling, wat afwijkt van de hiervoor beschreven werkwijze van Gelijk Oversteken. Marktplaats heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat direct uitbetaling aan de verkoper plaatsvindt nadat de koper, binnen 7 dagen, de goede ontvangst van het pakket heeft gemeld. De mededeling dat de verkoper bij Gelijk Oversteken altijd 7 dagen moet wachten op uitbetaling, is daarom niet correct.

e) "Verzendkosten"

De mededeling dat bij Gelijk Oversteken de verzendkosten voor rekening van de verkoper komen, is in haar algemeenheid niet juist. Vast staat dat koper en verkoper bij Gelijk Oversteken zelf kunnen afspreken voor wiens rekening de verzendkosten komen. Het verweer van adverteerder dat de gebruiker van Gelijk Oversteken door de 2% servicekosten die Marktplaats vraagt altijd duurder uit is dan bij Pakkie, snijdt in dit verband geen hout. Dat sprake is van servicekosten betekent immers niet dat over de verzendkosten geen afspraken kunnen worden gemaakt door de betrokken partijen. Overigens worden de servicekosten ook in de tabel als apart element genoemd.

f) "Track & Trace"

Door bij "Track & Trace" achter Gelijk Oversteken een rood kruis te zetten, wordt gesuggereerd dat bij Gelijk Oversteken het gebruik van een track & trace-code niet mogelijk is. Marktplaats heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat dit niet juist is. Track & trace is niet verplicht bij het gebruik van Gelijk Oversteken, zoals bij Pakkie wel het geval is, maar is wel nodig om bewijs te hebben in geval van een geschil over de verzending.

Door de hiervoor geconstateerde onjuiste mededelingen in de tabel met betrekking tot het moment van uitbetaling aan verkoper (uiting d), de verzendkosten (uiting e) en track & trace (uiting f) gaan deze uitingen gepaard met onjuiste informatie als bedoeld in de aanhef van artikel 8.2 NRC. Omdat de gemiddelde consument hierdoor ertoe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, zijn de uitingen d), e) en f) misleidend en om die reden in strijd met artikel 13 sub a NRC.

g) "Zelfde prijs als in de winkel"

Marktplaats vindt het misleidend dat volgens de uiting voor de verzending van een pakket bij Pakkie dezelfde prijs als in de winkel moet worden betaald, en daarbij niet wordt vermeld dat Pakkie de verzendlabels voor een lager tarief inkoopt en dus op deze labels verdient. Deze klacht kan niet slagen. Niet is weersproken dat de prijs die Pakkie in rekening brengt overeenkomt met de prijs die in de winkel van PostNL geldt. Dat het online bestellen van een



verzendlabell wellicht goedkoper is dan in de winkel, doet niet af aan de juistheid van de mededeling "zelfde prijs als in de winkel". Het kan niet misleidend worden geacht dat in de vergelijking niet wordt vermeld dat een gedeelte van de betaalde verzendkosten tot de verdiensten van Pakkie behoren.

Op grond van het voorgaande wordt de klacht die tegen uiting g) is gericht, afgewezen.

h) "Pakkie weet of je pakketje bezorgd is"

Deze mededeling staat bij "Uitbetaling", die volgens de tabel bij Pakkie 2 dagen na bezorging plaatsvindt. Het is voldoende duidelijk dat de mededeling "Pakkie weet of je pakketje bezorgd is" dient als nadere toelichting op het moment van uitbetaling "na bezorging". Deze toelichting betekent geen verdere misleiding bovenop het hiervoor reeds (bij uiting d) geconstateerde onjuiste en misleidende karakter van de mededeling over het moment van uitbetaling bij Gelijk Oversteken.

De tegen uiting h) gerichte klacht wordt daarom afgewezen.

5.

Uiting B. Gebruik van het woord- en beeldmerk van Marktplaats

Het bezwaar van Marktplaats tegen het gebruik van haar naam en beeldmerk op de website van adverteerder kan niet slagen. De verwijzingen naar Marktplaats zijn bedoeld om duidelijk te maken dat Pakkie op Marktplaats gebruikt kan worden, zoals ook door middel van beeldmerken wordt verwezen naar andere online platformen waarop Pakkie te gebruiken is. In dat licht bezien kunnen de verwijzingen naar Marktplaats (met gebruik van woord- en beeldmerk) niet worden beschouwd als uitingen die een oneerlijk voordeel opleveren in de zin van artikel 13 sub g NRC. De tegen uiting B gerichte klacht wordt daarom afgewezen.

6.

Uiting C. "Pakkie wordt vertrouwd door gebruikers van: Marktplaats (...)"

De mededeling dat Pakkie wordt vertrouwd door gebruikers van Marktplaats is door adverteerder onderbouwd met de bewering dat een significant deel van de gebruikers Pakkie op Marktplaats gebruikt. Het gebruiken van Pakkie houdt echter niet automatisch in dat de dienst wordt vertrouwd, terwijl dat in de uiting wel wordt gesuggereerd.

Naar het oordeel van de Commissie is de uiting op de homepage "Pakkie wordt vertrouwd door gebruikers van: Marktplaats" dubbelzinnig ten aanzien van de voordelen van Pakkie als bedoeld in artikel 8.2 aanhef en onder b NRC. Omdat de gemiddelde consument hierdoor ertoe kan worden gebracht een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen, is deze uiting misleidend en daardoor oneerlijk in de zin van artikel 7 NRC.

7.

Op grond van het voorgaande wordt als volgt beslist.

De beslissing

De Commissie acht de reclame-uitingen aangeduid als 'uiting A sub c, d, e en f' in strijd met het bepaalde in artikel 13 sub a NRC.

De Commissie acht de reclame-uiting aangeduid als 'uiting C' in strijd met artikel 7 NRC. De Commissie beveelt adverteerder aan om niet meer op een dergelijke wijze reclame te maken.

Voor het overige wijst de Commissie de klacht af.



Partijen hebben, voor zover zij in het ongelijk zijn gesteld, de mogelijkheid tegen deze uitspraak beroep aan te tekenen bij het College van Beroep, onder gelijktijdige storting van het voor de behandeling van het beroep verschuldigde bedrag.
Het beroepschrift dient binnen 14 dagen na dagtekening van deze uitspraak in het bezit te zijn het College van Beroep, waarvan het secretariaat gevestigd is te Amsterdam.
Het postadres van het secretariaat is: postbus 75684, 1070 AR Amsterdam.

De voorzitter

Mr. R.H.C. van Harmelen

De secretaris

Mr. S.L. Brons

Gewezen door mr. R.H.C. van Harmelen, voorzitter, en mr. M. van Breda, drs. L. Moeke, mr. M.E.C. Pernot en B. Velthuis, leden.

Amsterdam, 8 augustus 2019



BIJLAGE 1 DE VERGELIJKING MET MARKTPLAATS GELIJK OVERSTEKEN

Screenshot van <https://pakkie.nu/veelgestelde-vragen/> d.d. 15 mei 2019:

Wat is het verschil met Marktplaats Gelijk Oversteken? ^

Een belangrijk verschil is dat wij de pakketdiensten van DHL en PostNL hebben gekoppeld aan de dienst. Je hoeft dus niet als koper zelf aan te geven dat het pakket is aangekomen. Dit voorkomt veel verwarring en gaat oplichting tegen.

Daarnaast is Pakkie goedkoper, is Pakkie te gebruiken voor alle marktplaatsen en hoef je als verkoper niet 7 dagen te wachten op je geld. Een uitgebreider overzicht vind je hieronder.

			
Betaling via iDeal	✓	✓	<i>Pakkie is gecertificeerd voor iDeal</i>
Geschikt voor	≥	≥ f	<i>Voor alle platformen</i>
Delen via	≥	≥ f 📱 📧	<i>Te delen via al jouw kanalen</i>
Inc. verzending	✗	✓	<i>Via PostNL & DHL</i>
Afleverpunten	✗	✓	<i>5.500 afleverpunten</i>
Track & Trace	✗	✓	<i>Standaard met Pakkie app</i>
Verzekering	✗	✓	<i>Voor transportschade</i>
Uitbetaling	ongeacht verzending, 7 dagen na betaling	wacht op verzending, 2 dagen na bezorging	<i>Pakkie weet of pakketje bezorgd is</i>
Verzendkosten	voor verkoper	voor koper	<i>Zelfde prijs als in de winkel</i>
Servicekosten	€0,40 + 2%	Geen	

Rekenvoorbeeld: Stel je verkoopt je Sony Playstation 4 voor €350. Bij Marktplaats betaal je €7,40 servicekosten, bij Pakkie betaal je geen servicekosten.

BIJLAGE 2 RECLAME WEBSITE PAKKIE.NL



tweedehands (ver)kopen.
service

2 Marktplaats

Pakkie gebruikt voor verkopen via Marktplaats

*Koper gebruikt niet direct, geen postcode met adresadres en btw-nummer (ingenummer), maar een
simpel linkje en het is verzonden! Kortom heel fijn! - kgs

Keertje Pakkie uitproberen?

Pakkie wordt vertrouwd door gebruikers van:



Marktplaats

Instagram

facebook



KOOPPLEIN.NL

tweedehands



tweakers

Hoe deel je een Pakkie betaallink op Marktplaats?

Dit is heel makkelijk. Start een Pakkie - dit kan zowel de koper als verkoper doen - en deel de blauwe Pakkie link door op de Marktplaats knop te klikken.

Via deze knop kom je direct in het berichtenoverzicht van Marktplaats, waar je de link kan delen.

Waarom wordt op Marktplaats soms de Pakkie betaallink anders weergegeven?

Marktplaats heeft een extra bericht toegevoegd om te waarschuwen voor frauduleuze betaalinstanties. Erg goed dat ze dit gedaan hebben, deze waarschuwing komt bij elke gedeelde weblink welke begint met "https://".

Algemene vragen

Wat is Pakkie?

Zonder zorgen iets tweedehands (ver)kopen. Dat doe je met Pakkie, de betaal- en bezorgservice voor tweedehands. Heb je een deal gemaakt op Tweakers, Facebook of Marktplaats? Stuur een betaalverzoekje naar de koper, krijg daarna direct een track & trace verzendlabel van DHL of PostNL, het geld staat ondertussen veilig en je ziet real-time waar het pakketje is. De uitbetaling vindt plaats na de bezorging. Makkelijk en veilig, voor zowel koper als verkoper!

Een Pakkie kan gestart worden door zowel de verkoper als koper, de verzendkosten worden betaald door de koper.

Een kort filmpje over
hoe Pakkie werkt:



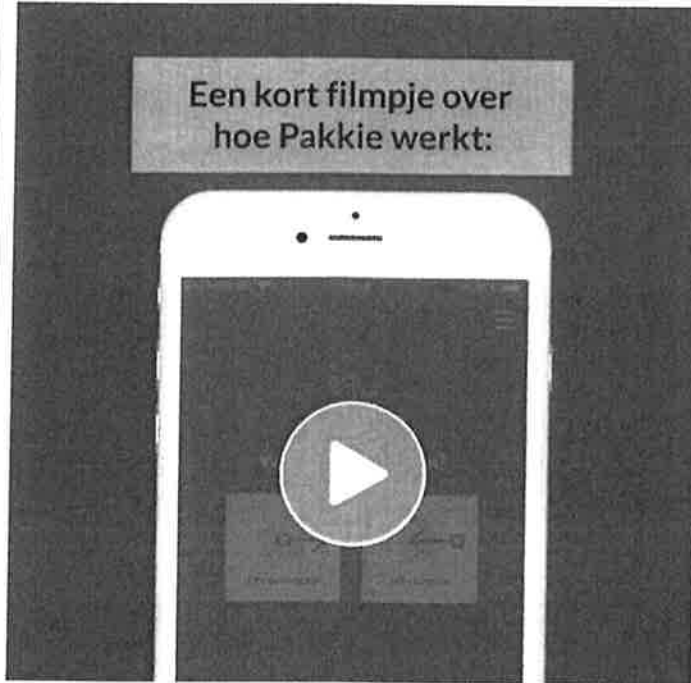
Algemene vragen

Wat is Pakkie?

Zonder zorgen iets tweedehands (ver)kopen. Dat doe je met Pakkie, de betaal- en bezorgservice voor tweedehands. Heb je een deal gemaakt op Tweakers, Facebook of Marktplaats? Stuur een betaalverzoekje naar de koper, krijg daarna direct een track & trace verzendlabel van DHL of PostNL, het geld staat ondertussen veilig en je ziet real-time waar het pakketje is. De uitbetaling vindt plaats na de bezorging. Makkelijk en veilig, voor zowel koper als verkoper!

Een Pakkie kan gestart worden door zowel de verkoper als koper, de verzendkosten worden betaald door de koper.

Een kort filmpje over
hoe Pakkie werkt:



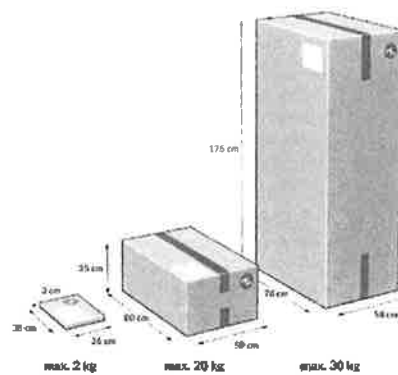
Wat doe je als verkoper?

Met Pakkie kun je (tweedehands) spullen die je wilt verkopen laten verzenden en de vraagprijs uit laten betalen.

Dit gaat als volgt:

Je maakt een betaallink aan en stuurt die door naar de koper. Dit kan een koper zijn waarmee je een deal hebt gesloten op een platform voor het verkopen van tweedehands spullen, denk bijvoorbeeld aan Facebook, Instagram, Marktplaats of eBay.

Let even op of je het product wel kan verzenden, er geldt namelijk een maximale lengte en een maximaal gewicht. Anders voor zowel grote Pakkies als brievenbus Pakkies. Producten die meer dan €500 waard zijn kun je (nog) niet verzenden, dit omdat de verzekeringsmaatschappij dit niet toelaat.



Wat doe je als koper?

Bij Pakkie kun je veilig je tweedehands aankopen betalen en laten bezorgen.

Dit gaat als volgt:

Waar je de deal ook hebt gesloten, denk aan Facebook, Instagram, Marktplaats of eBay, vraag aan de verkoper of hij/zij het wil versturen via Pakkie. Dan weet de verkoper zeker dat hij/zij het afgesproken geld krijgt en dat jij je het pakketje krijgt.

Zodra je een betaallink krijgt van de verkoper, kun je met deze link via iDeal betalen aan Stichting Pay.nl, onze partner. Daar staat het geld staat dan veilig op te wachten totdat het pakket veilig bezorgd is.

Na de betaling krijgt de verkoper een berichtje en ontvangt van ons een verzendlabel. Dit verzendlabel bevat een unieke track & trace code zodat wij je op de hoogte kunnen houden van het verzendproces. Vanaf het moment dat het pakketje is aangenomen door de pakketvervoerder (PostNL of DHL) is het verzekerd voor transportschade. Ook als het pakketje niet aankomt. Na ontvangst heb je 2 dagen de tijd om te bekijken of het klopt wat je ontvangen hebt.

Maar beseft wel dat de aankoop een afspraak is die je maakt met een andere consument. Ondanks dat wij de verkoper pas betalen op het moment dat je het pakket ontvangen hebt, en dat je 2 dagen de tijd hebt om je bestelling te controleren, maken wij geen onderdeel uit van de eventuele (leverings)verplichtingen tussen jou en de verkoper. Je voert de betaling dus uit op eigen risico.

Dat betekent ook dat je producten alleen terug mag geven of terug kan sturen als de verkoper dat goed vindt. Alleen als er iets onverwachts mis is met je aankoop, kun je de verkoper een berichtje sturen en via de email contact met ons opnemen. Wij proberen vervolgens te helpen bij het vinden van een oplossing.

Maar hopelijk komt het product overeen met wat je had verwacht en kunnen wij het geld overmaken naar de verkoper.

Wat doe je als koper?

Bij Pakkie kun je veilig je tweedehands aankopen betalen en laten bezorgen.

Dit gaat als volgt:

Waar je de deal ook hebt gesloten, denk aan Facebook, Instagram, **Marktplaats** of eBay, vraag aan de verkoper of hij/zij het wil versturen via Pakkie. Dan weet de verkoper zeker dat hij/zij het afgesproken geld krijgt en dat jij je het pakketje krijgt.

Zodra je een betaallink krijgt van de verkoper, kun je met deze link via iDeal betalen aan Stichting Pay.nl, onze partner. Daar staat het geld staat dan veilig op te wachten totdat het pakket veilig bezorgd is.

Na de betaling krijgt de verkoper een berichtje en ontvangt van ons een verzendlabel. Dit verzendlabel bevat een unieke track & trace code zodat wij je op de hoogte kunnen houden van het verzendproces. Vanaf het moment dat het pakketje is aangenomen door de pakketvervoerder (PostNL of DHL) is het verzekerd voor transportschade. Ook als het pakketje niet aankomt. Na ontvangst heb je 2 dagen de tijd om te bekijken of het klopt wat je ontvangen hebt.

Maar besef wel dat de aankoop een afspraak is die je maakt met een andere consument. Ondanks dat wij de verkoper pas betalen op het moment dat je het pakket ontvangen hebt, en dat je 2 dagen de tijd hebt om je bestelling te controleren, maken wij geen onderdeel uit van de eventuele (leverings)verplichtingen tussen jou en de verkoper. Je voert de betaling dus uit op eigen risico.

Dat betekent ook dat je producten alleen terug mag geven of terug kan sturen als de verkoper dat goed vindt. Alleen als er iets onverwachts mis is met je aankoop, kun je de verkoper een berichtje sturen en via de email contact met ons opnemen. Wij proberen vervolgens te helpen bij het vinden van een oplossing.

Maar hopelijk komt het product overeen met wat je had verwacht en kunnen wij het geld overmaken naar de verkoper.

