

Toezicht op online
veilingsites

‘Toezichthouden is geen *window dressing*’

Naast het reguliere werk voor haar allround-praktijk in Hilversum houdt notaris Sandra Viveen toezicht op de online veilingssite VakantieVeilingen en werkt ze soms mee aan televisieprogramma's. Dat leidt geregeld tot opmerkelijke kritiek, van consumenten én collega's.

TEKST Jolanda aan de Stegge | BEELD Truus van Gog

Op een doordeweekse dag in augustus biedt de online veilingssite VakantieVeilingen 781 uiteenlopende kavels aan. De naam van de site wekt mogelijk verwarring want het merendeel betreft geen vakanties. Bezoekers kunnen bieden op avondjes uit, hotelovernachtingen en saunabezoek, maar ook op pannensets, een partij wc-papier en mondkapjes. Wie over de veilingssite surft, ziet vrijwel bovenaan alle pagina's de zin 'Notaris mr. S.V. Viveen houdt toezicht op al onze veilingen', met ernaast haar foto. In haar kantoor in het hart van Hilversum vertelt Sandra Viveen dat ze al toezicht hield op VakantieVeilingen voor ze in 2011 haar eigen notariskantoor begon. Destijds werd zij hiervoor benaderd door Emesa, de organisatie die de online veiling opzette.

VEILIG GEVOEL

'Zij zochten een toezichthoudende notaris, want ze wilden het goed aanpakken en ervoor zorgen dat hun veilingssite bezoekers een veilig gevoel gaf.' Viveen leek de ideale kandidaat vanwege haar ervaring bij zaalveilingen, waar

zij jarenlang toezicht hield op postzegel-, munt- en wijnveilingen. Toch gaf zij zich niet meteen gewonnen, al is het maar omdat de wet wél notarieel toezicht voorschrijft bij zaalveilingen, maar níét bij de online variant. Haar vraag was: hóé houd ik als notaris toezicht op een internetveiling? 'Want ik beschouw die taak niet als *window dressing*.' Ze ging akkoord toen zij zelf kon bepalen hoe ze de biedingen als onafhankelijk notaris zou controleren en Emesa garandeerde dat ze hiervoor altijd zou kunnen beschikken over de door haar gewenste gegevens.

SCREENSHOT

VakantieVeilingen groeide uit tot een grote speler. Emesa werd overgenomen door Talpa van John de Mol. Tegenwoordig lopen sommige aanbiedingen op meerdere platforms in

Nederland en België. Dan staan ze ook op Slajeslag en de Belgische VraagenBied en VakantieVeilingen. Voor al deze veilingplatforms is Sandra Viveen de toezichthoudende notaris waarop ze hetzelfde strakke controle-systeem toepast en erop toeziet dat het biedproces eerlijk verloopt.

Kort gezegd komt dit erop neer dat zij wekelijks op willekeurige dagen en tijdstippen een screenshot maakt van lopende veilingen op de verschillende sites. Dagelijks ontvangt zij van de organisatie Excel-sheets met de persoonlijke gegevens van de winnaar – hoogsteieder – van elke veiling. Zo ziet ze wie welke veiling heeft gewonnen en kan ze controleren of het betreffende kavel inderdaad naar de winnaar is gegaan. Elke controle legt ze vast in een procesverbaalakte. 'Voor VakantieVeilingen is het onmogelijk om met de veilinguitslag



‘Het is geen oplichterij en als je dat toch denkt: bied dan niet’

te sjoemelen, omdat zij niet weten wanneer ik een screenshot maak.’

KLIERENDE BIEDERS

Al zit haar controle gedegen in elkaar, toch ontvangt ze klachten van bieders die de boel niet vertrouwen. Die het opvalt dat iemand de prijs van een kavel opdrijft of dat iemand almaar over zijn eigen bod heen biedt – wat juridisch gezien niet verboden is. Klagers verzoekt ze een screenshot te sturen van het vermeende verdachte biedgedrag, zelf vraagt ze bij VakantieVeilingen de biedhistorie van de betreffende persoon op en onderzoekt die. ‘Aan iemands biedgedrag valt veel af te lezen. Iemand die in rap tempo over eigen biedingen heen biedt, wil waarschijnlijk mededingers in een vroeg stadium afschudden.’ Biedgedrag wordt verdacht als iemand vaak

biedt en nooit iets wint. Er zitten klierende bieders tussen. In bepaalde gevallen kan een veiling binnen enkele dagen worden geannuleerd. ‘Als iemand bij herhaling gewonnen kavels binnen de gestelde periode annuleert, dan weet je dat diegene aan het sarren is.’ In zulke gevallen belt Viveen de persoon in kwestie op. Als blijkt dat iemand echt loopt te zieken, dan wordt hij geblokkeerd en uitgesloten van de site.

KLANTENSERVICE

Naast serieuze mails over malversaties, ontvangt ze ook heel wat woedende en beschuldigende mails. Vaak voor zaken die niet onder haar toezicht vallen. Het komt nogal eens voor dat iemand een aanbieding niet goed leest. Anderen winden zich verschrikkelijk op over een veilingaanbieding die op datzelfde moment bij Kruidvat voor minder geld te koop is. Sommige schrijvers noemen VakantieVeilingen pure oplichterij. Bij al die boosheid denkt Viveen nuchter: je doet hier vrijwillig aan mee. ‘Het is geen oplichterij en als je dat toch denkt: bied dan niet.’ De heftigste aantijgingen worden doorgaans in het holst van de nacht verzonden. Sommigen claimen dat ze journalist zijn en een onthullend artikel over VakantieVeilingen gaan publiceren. Doen, denkt ze dan, want procentueel gaat daar nauwelijks iets mis, zegt ze. Hoe onredelijk mails ook zijn, zelf reageert ze professioneel en beantwoordt als toezicht-houdend notaris elk bericht dat ze ontvangt. Ze legt uit wat er onder haar toezicht valt en wanneer iemand bij de klantenservice moet aankloppen. ‘Ik ga niet over artikelen die stuk zijn, niet geleverd worden of als een bedrijf failliet is. In zulke gevallen krijgen de winnaars hun geld terug. Maar met enige regelmaat wordt er een claim op tafel gelegd waarvan je drie keer heen en weer naar Aruba kunt.’

VOORINGENOMEN OORDEEL

Het raakt haar meer dat zij soms ook negatief wordt beoordeeld door collega's. Via via hoort ze dat notarissen haar publiciteitsgeilheid verwijten. ‘Dat u zich hiervoor leent’ en ‘Jij wekt vals vertrouwen’. ‘Als notaris in Hilversum word ik via mijn netwerk regelmatig door verschillende media benaderd. Het komt op mijn pad.’ Ze hield toezicht bij een actie voor het goede doel bij ‘Zondag met Lubach’. Een collega viel erover dat haar naam daar wordt genoemd tussen de veelgestelde vragen. Nu weer staat ze met een interview in *Notariaat Magazine*. Elke keer vraagt ze zich af: zal ik hieraan meewerken? ‘Tegelijkertijd wil ik mijn keuzes niet laten bepalen door degenen die zich daaraan ergeren. Het gaat erom dat ik me aan het eind van de dag goed voel over mijn werk. Naast notaris ben ik plaatsvervangend tuchtrechter en probeer ik juist kwaliteit te bieden in ons vakgebied. Je mag me commercieel vinden omdat ik aan een publieksprogramma meewerk, maar informeer eerst eens hoe het zit. Als notaris bejegenen wij onze cliënten toch ook niet met een vooringenomen oordeel?’

PROTOCOL ONLINE VEILINGEN

Ze wordt regelmatig gepolst door partijen die een nieuwe veilingssite willen opzetten, maar daar begint ze niet aan. ‘Ik werk alleen met mensen die ik ken en vertrouw. Dat gold voor de advocate die mij voor Emesa benaderde, dat geldt ook voor de huidige eigenaar, Talpa. Ik ken de juristen daar, we sparren regelmatig en bespreken eventuele oneffenheden. Als iets niet duidelijk is voor het publiek, wordt de tekst aangepast en als ik ergens een extra controle over wil, wordt dat geregeld.’ De notariële beroepsorganisatie benaderde haar om samen met andere notarissen na te denken over procesregels voor online veilingen. Om ervaringen uit te wisselen over het toezicht op publieke online veilingen, zodat daar mogelijk een protocol uitrolt. ‘Maar zolang dat er nog niet is, vertel ik notarissen met vragen over online veilingen graag hoe ik het aanpak.’ ■