

Algemene voorwaarden

Van toepassing vanaf 31 oktober, 2025

[Download PDF](#)

[Bekijk eerdere Algemene voorwaarden](#)

Catawiki is het toonaangevende online verkoopplatform voor bijzondere objecten die passies vervullen. Wekelijks worden meer dan 75.000 objecten geveild – elk geselecteerd door onze in-house experts.

Overeenkomsten tussen u en ons

Artikel 1: Gebruiksvoorwaarden

Onze Gebruiksvoorwaarden (in het kort de 'Voorwaarden') en andere documenten die we hieronder vermelden, zijn juridisch bindende overeenkomsten tussen u en ons. De Voorwaarden zijn van toepassing op uw gebruik van onze website, inclusief eventuele subpagina's en subdomeinen van de website, onze mobiele, tablet- en andere smart device-applicaties, onze applicatieprogramma-interfaces en alle bijbehorende diensten.

Onze Voorwaarden zijn de regels die van toepassing zijn op browsen, bieden, kopen en verkopen op of via Catawiki. Alle gebruikers van ons online verkoopplatform moeten onze Voorwaarden accepteren en stemmen ermee in eraan gebonden te zijn.

We hebben onze Voorwaarden overzichtelijk gemaakt: er zijn Algemene Voorwaarden die voor iedereen gelden, en aparte Kopersvoorwaarden en Verkopersvoorwaarden voor wanneer u als koper of verkoper actief bent. Zo vindt u altijd snel de informatie die voor u het belangrijkst is.

Kopersvoorwaarden Als u wilt bieden of kopen, zijn deze op u van toepassing.	Verkopersvoorwaarden Als u wilt indienen of verkopen, zijn deze op u van toepassing.
--	--

Meer informatie vindt u in ons [helpcentrum](#). Bij tegenstrijdige informatie tussen onze Voorwaarden en het helpcentrum, hebben de bepalingen van deze Voorwaarden voorrang.

We hebben onze Voorwaarden in gewone taal geschreven, zodat ze gemakkelijk te begrijpen zijn. Als er echter woorden of zinnen zijn waarover u meer duidelijkheid wilt, kunt u definities vinden in onze [verklarende woordenlijst](#).

Alle content op onze website en apps, inclusief deze Voorwaarden, is oorspronkelijk geschreven in het Engels maar is beschikbaar in meerdere talen. Catawiki kan Kunstmatige Intelligentie (AI) gebruiken om deze content te vertalen of te genereren, onder meer op objectpagina's en elders op ons online verkoopplatform. In geval van tegenstrijdige informatie tussen de Engelse versie en een andere taalversie, prevaleert de Engelse versie.

[Meer informatie over hoe we AI gebruiken.](#)

Onze Voorwaarden, beleidsregels en artikelen in het helpcentrum zijn opgesteld in overeenstemming met Nederlands recht. Alle juridische termen en concepten die in deze Voorwaarden worden gebruikt, zullen worden uitgelegd volgens Nederlands recht.

Alle content op ons online verkoopplatform is beschermd door auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten. Hieronder vallen teksten, foto's, video's en ander materiaal van Catawiki, verkopers of derden. Gebruik, kopiëren of verspreiden van deze content is alleen toegestaan met toestemming of waar wettelijk toegestaan.

Zie onze [Auteursrechtenverklaring](#) voor meer informatie.

Artikel 2: Richtlijnen en beleid

Naast onze Voorwaarden hebben we een aantal [richtlijnen](#) en [beleidsregels](#) om ons online verkoopplatform veilig en betrouwbaar te houden voor onze gebruikers. Dit omvat:

- [Richtlijnen indienen objecten](#)

Onze richtlijnen voor het indienen van objecten geven verkopers informatie over welke objecten onze experts doorgaans accepteren voor de veiling en hoe ze deze het beste kunnen presenteren. Lees meer in onze Verkopersvoorwaarden.

- [Review beleid](#)

Kopers kunnen feedback geven aan verkopers van wie ze kopen. Verkopers kunnen op deze feedback reageren. Omwille van de transparantie tonen we deze feedback op ons platform.

- [Gebruikerscommunicatie en anti-intimidatiebeleid](#)

We vinden het belangrijk dat iedereen beleefd en respectvol wordt behandeld. We tolereren geen ongepaste, beledigende, haatdragende of bedreigende communicatie richting een van onze gebruikers of werknemers.

Alle richtlijnen en beleidsregels worden beschouwd als onderdeel van onze Voorwaarden. Bij tegenstrijdige informatie tussen onze Voorwaarden en onze richtlijnen en beleidsregels, hebben de Voorwaarden voorrang.

Samenvatting: om ervoor te zorgen dat Catawiki een veilige en respectvolle plek blijft voor onze gebruikers, hebben we een aantal richtlijnen en beleidsregels.

Artikel 3: Overige overeenkomsten en wetten

Uw gebruik van ons online verkoopplatform kan ook worden beheerst door andere overeenkomsten of toepasselijke internationale wet- en regelgeving en we verwachten dat u zich hieraan houdt. Dit omvat:

- **Verkoopcontract**

Voor elk object dat via ons online verkoopplatform wordt verkocht, sluiten de koper en de verkoper een [verkoopcontract](#). Zie [Artikel 10](#) voor meer informatie.

- **Voorwaarden voor professionele verkopers**

In bepaalde situaties kunnen professionele verkopers hun eigen voorwaarden hebben. Naast het verkoopcontract kunnen deze ook van toepassing zijn op een aankoop. Maar alleen als ze voorafgaand aan de verkoop bekend worden gemaakt en niet in strijd zijn met onze Voorwaarden. In geval van een conflict hebben onze Voorwaarden en het verkoopcontract altijd voorrang op de voorwaarden van andere partijen.

- **Wet- en regelgeving voor bepaalde objecten**

Bepaalde soorten objecten die op Catawiki worden verkocht, zijn onderworpen aan wet- en regelgeving. Bijvoorbeeld alcohol, wapens (inclusief antieke wapens), expliciet materiaal, of objecten die worden beschermd door wetgeving op het gebied van cultureel erfgoed of bedreigde diersoorten.

- **Wet- en regelgeving die op u van toepassing is**

Door gebruik te maken van ons online verkoopplatform bent u verplicht om te voldoen aan alle toepasselijke nationale, EU- en internationale wetten en bindende voorschriften met betrekking tot het bieden op, kopen, te koop aanbieden en verkopen van objecten.

Samenvatting: we verwachten dat u zich houdt aan alle wet- en regelgeving die op u of de objecten die u koopt of verkoopt van toepassing is. Onze Voorwaarden hebben voorrang op uw voorwaarden of die van derden.

Zo werkt Catawiki

Artikel 4: Catawiki is een online verkoopplatform

Catawiki is een online verkoopplatform. We brengen kopers en verkopers van bijzondere objecten met elkaar in contact via geautomatiseerde online veilingen of andere verkoopmethoden. Meer informatie over ons [vindt u hier](#).

- **We zijn een bemiddelaar, geen verkoper**

Catawiki is geen traditioneel veilinghuis. Wij zijn geen eigenaar van de objecten die op ons platform worden aangeboden of verkocht. Dit betekent dat onze kopers rechtstreeks kopen van de verkopers die hun objecten op ons online verkoopplatform aanbieden. Het verkoopcontract komt rechtstreeks tot stand tussen koper en verkoper (Catawiki is daar geen partij in). Het is belangrijk dat zowel koper als verkoper hun verplichtingen uit het verkoopcontract nakomen.

We bieden diensten aan kopers en verkopers om hen een optimale ervaring te bezorgen bij het bieden, kopen en verkopen op ons online verkoopplatform. Verkopers zijn verantwoordelijk voor de objecten die zij aanbieden, inclusief de beschrijving, verpakking, verzending en naleving van wet- en regelgeving. Dit betekent dat de verantwoordelijkheid voor de echtheid, herkomst en legaliteit van de objecten bij de verkoper ligt.

[Lees meer over wie waarvoor verantwoordelijk is.](#)

Samenvatting: we zijn een online verkoopplatform. We verkopen zelf geen objecten en we maken geen deel uit van het verkoopcontract tussen kopers en verkopers.

Artikel 5: Diensten en vergoedingen

Wij beheren een online verkoopplatform dat kopers en verkopers met elkaar verbindt. Onze rol bestaat uit het beschikbaar stellen van het platform, de tools en de diensten waarmee gebruikers objecten kunnen aanbieden, bieden en kopen. Het verkoopcontract komt altijd rechtstreeks tot stand tussen koper en verkoper van het object.

Zowel kopers als verkopers betalen kosten voor de diensten die wij leveren. Wanneer u ons platform gebruikt, gaat u ermee akkoord dat wij diensten verlenen aan beide partijen in de transactie.

- **Experts beoordelen en selecteren objecten virtueel**

We hebben in-house experts in dienst die jarenlange ervaring hebben in hun vakgebied. Ze beoordelen en selecteren virtueel objecten die op Catawiki worden verkocht. Experts raadplegen onze [richtlijnen voor het indienen van objecten](#) om te beslissen welke objecten te selecteren voor de veiling. Het is aan ons en onze experts om te beslissen welke objecten geschikt zijn voor een van onze veilingen. Meer informatie over [de rol van onze experts vindt u hier](#).

- **Platformdiensten**

We bieden een aantal andere diensten aan onze gebruikers, zodat kopers de bijzondere objecten kunnen vinden waarnaar ze op zoek zijn en verkopers hun objecten kunnen aanbieden aan een internationaal publiek van bidders die hun passie delen. Onze diensten helpen ook om een naadloos verkoop- en aftersales-proces te garanderen.

- **Externe dienstverleners**

Om u de beste gebruikerservaring te bieden en ons online verkoopplatform veiliger en betrouwbaarder te maken, kunnen we externe dienstverleners, zoals betalingsproviders of verzendbedrijven, gebruiken of u aanbevelen er gebruik van te maken. Uw gebruik van hun producten, diensten, websites of applicaties kan

onderworpen zijn aan hun algemene voorwaarden en ander beleid. Dit betekent dat er soms aanvullende kosten van toepassing kunnen zijn. Als dat het geval is, laten we het u weten.

- **Aanvullende diensten**

We kunnen aanvullende diensten aanbieden, ook wel ondersteunende diensten genoemd. Dit kan verzending, verzekering, fotografie en taxatie door derden omvatten. We kunnen extra kosten in rekening brengen als u gebruik maakt van deze diensten. We informeren u altijd voordat we kosten in rekening brengen.

- **Kopers betalen kosten voor Kopersbescherming**

Voor elke verkoop betalen kopers kosten voor Kopersbescherming. Deze vergoeding voor kopers is meestal 9% van de koopsom plus een [extra vast bedrag](#). Dit is inclusief btw (indien van toepassing). We voegen dit bedrag toe aan de totale kosten die kopers betalen bij het afrekenen. Er kunnen kortingen of acties van toepassing zijn. We zullen u altijd op de hoogte stellen van de geldende kosten voordat we deze in rekening brengen.

- **Verkopers betalen een verkoopcommissie**

Deze vergoeding voor verkopers is meestal 12,5% van de koopsom plus een [extra vast bedrag](#). Dit is exclusief btw (indien van toepassing). We brengen deze kosten in mindering op de betaling die verkopers na de verkoop ontvangen. We laten het u weten als voor u een ander tarief geldt.

Samenvatting: we bieden diensten aan kopers en verkopers, waaronder het virtueel beoordelen van objecten en het bieden van een veilig en betrouwbaar platform voor onze gebruikers. We brengen een vergoeding in rekening voor onze diensten. Bij het leveren van onze diensten kunnen we gebruik maken van externe dienstverleners.

U en uw account

Artikel 6: Uw Catawiki-account

Voordat u kunt bieden, kopen of een object kunt indienen om te verkopen, moet u een Catawiki-account aanmaken. Iedereen die meerderjarig is, kan een account aanmaken.

- **Landen die ondersteund worden**

Als u een account wilt aanmaken, moet u in een land wonen dat wordt ondersteund door ons. U kunt alleen bieden vanuit landen die ondersteund worden om te kopen en verkopen vanuit landen die ondersteund worden om te verkopen.

Als u in een land woont dat voorheen ondersteund werd maar nu aan ons register van niet-ondersteunde landen is toegevoegd, zullen we u hiervan op de hoogte stellen. In dit geval moeten we mogelijk onze diensten beperken of uw account opschorten of beëindigen.

[Landen die ondersteund worden om te kopen](#)
[Landen die ondersteund worden om te verkopen](#)

- **Zorg voor volledige informatie**

Verstrek volledige en waarheidsgetrouwe informatie over uzelf en/of uw bedrijf. U mag geen valse informatie verstrekken of zich voordoen als een andere persoon en/of bedrijf.

- **Houd uw gegevens up-to-date**

U bent verantwoordelijk voor het up-to-date houden van uw accountgegevens om ervoor te zorgen dat de verkoop en verzending van objecten soepel verloopt. Houd er ook rekening mee dat wij of onze betalingsproviders om aanvullende informatie kunnen vragen nadat u uw account heeft aangemaakt.

- **Gegevens voor rapportageverplichtingen**

Afhankelijk van de wet- en regelgeving die op ons van toepassing is, is het mogelijk dat we bepaalde gegevens van u moeten verzamelen, bijvoorbeeld om aan de belastingdienst te verstrekken. U bevestigt dat u, indien we dergelijke gegevens van u vragen, deze correct en tijdig zult verstrekken. Het niet delen van de vereiste gegevens kan resulteren in het (tijdelijk) opschorten van uw account of het nemen van andere maatregelen zoals vermeld in [Artikel 13](#).

- **Verificatie van informatie**

Wij, en sommige van onze dienstverleners, zijn wettelijk verplicht om bepaalde gegevens die u met ons deelt te verifiëren. Dit houdt in dat we u kunnen vragen om bepaalde gegevens die u met ons heeft gedeeld aan te vullen of te corrigeren indien ze inconsistent of onjuist zijn.

- **Identificatie**

Wij, onze betalingsproviders of andere derde partijen die we gebruiken om onze diensten te leveren, kunnen u vragen om uw identiteit te bevestigen als onderdeel van uw accountregistratie of om een verkoop af te ronden. Als uw identiteit niet succesvol kan worden geverifieerd, kan dit betekenen dat u geen account kunt registreren, geen verkoop kunt afronden of uw betaling kunt ontvangen.

Alle gegevens die worden verstrekt voor rapportage- en/of identificatiedoeleinden worden verwerkt in overeenstemming met onze [Gegevensbeschermings- en privacyverklaring](#).

- **Minderjarigen**

Als u minderjarig bent en de wettelijke leeftijd voor het zelfstandig geven van toestemming in uw woonland nog niet hebt bereikt, mag u ons platform niet zonder toezicht gebruiken. Accounts waarvan wij vermoeden dat ze door minderjarigen zonder toezicht worden gebruikt, kunnen worden geschorst of verwijderd.

- **Kies een geschikte gebruikersnaam**

Uw gebruikersnaam moet geschikt zijn en mag niet aanstootgevend, vulgair of misleidend zijn. Het mag geen inbreuk maken op de intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden. Het is mogelijk dat we een bepaalde gebruikersnaam niet kunnen accepteren of verkopers vragen om hun gebruikersnaam te wijzigen als deze identiek is aan of sterk lijkt op die van een bestaande verkoper.

- **Houd uw account veilig**

Houd uw gebruikersnaam en wachtwoord geheim. U bent verantwoordelijk voor alle activiteiten met betrekking tot uw account, inclusief betalings- of leveringsverplichtingen. We gaan ervan uit dat alleen u zich kunt aanmelden met uw gebruikersnaam en wachtwoord. Om uw account veilig te houden, raden we u aan uw wachtwoord regelmatig te wijzigen.

- **Uw account is uw verantwoordelijkheid**

Uw account is uw verantwoordelijkheid en u gebruikt ons online verkoopplatform op eigen risico. Hetzelfde geldt voor uw gebruik van technische middelen, zoals een computer, telefoon of internetverbinding.

- **Uw account beëindigen**

U kunt uw account op elk gewenst moment verwijderen. We hebben echter het recht om verwijdering van uw account te weigeren, bijvoorbeeld als u nog steeds bepaalde verplichtingen (zoals betalings- of leveringsverplichtingen) jegens ons of een gebruiker moet nakomen.

Als u uw account verwijdert, betekent dit niet automatisch dat al uw persoonsgegevens worden verwijderd. Onze [Gegevensbeschermings- en privacyverklaring](#) bevat meer informatie over de gegevens die wel en niet kunnen worden verwijderd.

- **Weigeren van accountregistratie**

We behouden ons het recht voor om elke accountregistratie voor bieden of verkopen op ons online verkoopplatform te weigeren.

- **Openbaarmaking van gegevens van de verkoper**

In sommige gevallen kunnen wij basisgegevens van verkopers (zoals naam of bedrijfsadres) verstrekken, indien dit nodig is om juridische of transactionele kwesties op te lossen.

Samenvatting: u heeft een account nodig om te bieden, te kopen of te verkopen op Catawiki. Het is belangrijk dat u de juiste gegevens toevoegt aan uw account, uw gegevens up-to-date houdt en uw gebruikersnaam en wachtwoord geheim houdt.

Artikel 7: Uw persoonsgegevens

We doen er alles aan om uw persoonsgegevens met zorg en respect te behandelen en op verantwoorde wijze te verwerken. Voor meer informatie kunt u onze [Gegevensbeschermings- en privacyverklaring](#) lezen. In het algemeen hanteren we drie principes bij de verwerking van uw gegevens:

- **Wees transparant**

We willen ervoor zorgen dat u begrijpt wat er met uw persoonsgegevens gebeurt en hoe we deze verwerken. Mocht u vragen hebben, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.

- **Wees voorzichtig**

U vertrouwt erop dat we uw persoonsgegevens goed beschermen. Daarom zijn we voorzichtig met hoe we het gebruiken en met wie we het delen. We monitoren doorlopend elk risico dat van invloed kan zijn op de veiligheid of integriteit van ons online verkoopplatform en onze interne databases, evenals andere risico's, zoals fraude.

- **Wees relevant**

Tijdens onze activiteiten verzamelen we uw persoonsgegevens om ons te helpen begrijpen hoe u ons online verkoopplatform gebruikt en waar we verbeteringen kunnen aanbrengen zodat we relevanter voor u kunnen zijn. Toch proberen we niet meer gegevens te verzamelen dan we nodig hebben en gegevens te verwijderen wanneer deze niet langer relevant voor ons zijn.

Samenvatting: we doen er alles aan om uw persoonsgegevens met zorg en respect te behandelen en op verantwoorde wijze te verwerken. We gebruiken uw gegevens om u de beste ervaring te bieden en we streven ernaar transparant te zijn over welke gegevens we verzamelen en hoe we deze verwerken.

Kopen en verkopen

Artikel 8: Zo werken veilingen

Op Catawiki houden we online veilingen van bijzondere objecten. Bieders kunnen op deze objecten bieden en na afloop van de veiling wordt het object verkocht aan de hoogste bidder. Hier is wat meer informatie over hoe het werkt:

- **Rangschikking en de zoekfunctie**

De rangschikking van objecten in een veiling of feed is gebaseerd op de expertise van de expert en bepaalde andere criteria, waaronder algoritmen en, indien van toepassing, betaalde advertenties.

De manier waarop objecten aan u worden getoond of hoe ze verschijnen in zoekresultaten wordt standaard gesorteerd op relevantie (bijvoorbeeld kunstenaar, jaar, kleur, of materiaal) en, indien van toepassing, betaalde advertenties. U kunt uw

zoekopdracht filteren op basis van verschillende criteria (bijvoorbeeld categorie, merk of op basis van of het object een minimumprijs heeft of niet). Daarnaast gebruiken we personalisatie om u te helpen het bijzondere object te vinden waar u van houdt.

[Ontdek hier meer over hoe ranking en zoeken werken.](#)

- **Elk bod of aankoop via de 'Nu kopen' optie is bindend**

Elk bod of aankoop via de 'Nu kopen' optie op ons online verkoopplatform is bindend. Dit betekent dat u uw bod of gebruik van de 'Nu kopen' optie niet kunt intrekken en als u de hoogste bidder bent of als u met succes gebruik heeft gemaakt van de 'Nu kopen' optie, stemt u ermee in om voor het object te betalen (inclusief eventuele andere kosten zoals kosten voor Kopersbescherming en verzendkosten). [Meer informatie over bieden vindt u hier.](#)

We gaan ervan uit dat u de enige bent die uw account gebruikt. Dit betekent dat we ervan uitgaan dat elk bod dat via uw account wordt geplaatst, door u is geplaatst. Daarom is het belangrijk om uw account veilig te houden (zie [Artikel 6](#)).

- **Veilingen sluiten wanneer de tijd om is of de 'nu kopen'-optie wordt gebruikt**

Veilingen lopen voor een bepaalde tijd en sluiten wanneer de tijd om is. Op de objectpagina kunt u zien hoe lang u nog kunt bieden. Als u gebruik maakt van de 'nu kopen'-optie, sluit de veiling zodra u voor het object heeft betaald.

- **Veilingen kunnen worden verlengd**

Als u tijdens de laatste minuut van een veiling een bod plaatst, wordt er 90 seconden extra tijd toegevoegd. Dit geeft andere geïnteresseerde bidders een eerlijke kans om ook nog een bod te plaatsen. Iedere keer als er tijdens deze extra tijd een bod wordt geplaatst, wordt de veiling met nog eens 90 seconden verlengd.

- **Zo werken minimumprijzen**

Een verkoper kan een minimumprijs instellen voor zijn object. Een minimumprijs is de laagste prijs waarvoor een verkoper bereid is een object te verkopen in de veiling. Als na afloop van de veiling de minimumprijs niet is gehaald, wordt het object niet verkocht en komt er geen verkoopcontract tot stand.

- **We kunnen naverkoop faciliteren**

Als de minimumprijs van een verkoper niet wordt gehaald of een verkoop wordt geannuleerd, kunnen we de verkoper een reeks opties aanbieden. Deze opties omvatten het faciliteren van naverkoop door de verkoper de kans te geven het object aan de hoogste of volgende hoogste bidders aan te bieden. We kunnen de verkoper ook de mogelijkheid bieden het object opnieuw in een Catawiki-veiling aan te bieden. We kunnen contact opnemen met gebruikers om deze opties te bespreken en mogelijk te faciliteren.

- **Veilingen staan onder toezicht van een onafhankelijke notaris**

Onze veilingen staan onder toezicht van een onafhankelijke notaris, die ervoor zorgt dat onze Voorwaarden worden gevolgd. Meer informatie over de [rol van de notaris vindt u hier](#).

Samenvatting: alle biedingen zijn bindend en aan het einde van de veiling betaalt de hoogste bidder voor het object. Veilingen sluiten op vooraf vastgestelde eindtijden die kunnen worden verlengd door biedingen die in de laatste 90 seconden van een veiling worden geplaatst. Veilingen kunnen ook sluiten wanneer u met succes gebruikmaakt van de 'nu kopen'-optie.

Artikel 9: Regels van online veilingen

Het is belangrijk dat onze veilingen eerlijk zijn voor iedereen en soepel verlopen. Om de integriteit van ons online verkoopplatform en onze veilingen te behouden en ervoor te zorgen dat deze vrij zijn van inmenging, fraude en onwettig gedrag, zijn de volgende regels van toepassing:

- **Geschikte content uploaden**

Catawiki staat het plaatsen, aanbieden of uploaden van ongepaste content of objecten niet toe. Dit omvat, maar is niet beperkt tot, materiaal dat reclame maakt voor uw bedrijf of voor uzelf.

- **Zorg ervoor dat u legaal gebruik kunt maken van onze diensten**

U kunt onze diensten alleen gebruiken als u wettelijk bindende contracten mag afsluiten (u bent bijvoorbeeld meerderjarig). U mag Catawiki niet gebruiken als u tijdelijk of permanent geschorst bent voor het gebruik van onze diensten. Houd er ook rekening mee dat sommige objecten die te koop worden aangeboden, pas op een bepaalde leeftijd mogen worden gekocht of bekeken (bijvoorbeeld alcohol).

- **Respecteer feedback en beoordelingen**

U mag geen actie ondernemen die onze feedback- of beoordelingssystemen kan ondermijnen. Meer informatie vindt u in ons [Reviewbeleid](#).

- **Draag uw account niet over**

U mag uw account (inclusief feedback) of gebruikers-ID niet overdragen aan een andere partij zonder onze toestemming.

- **Houd gebruikersgegevens privé**

Persoonsgegevens van andere gebruikers mogen uitsluitend worden gebruikt voor het uitvoeren van de transactie en de levering. Het is niet toegestaan deze te scrapen, verzamelen, delen, verkopen of voor andere doeleinden te gebruiken. In geval van misbruik behouden wij ons het recht voor uw account te schorsen en de bevoegde autoriteiten te informeren.

- **Maak geen misbruik van contactgegevens**

U kunt de contactgegevens van andere gebruikers alleen gebruiken met betrekking tot een specifieke transactie op ons online verkoopplatform (zie [Artikel 16](#)).

- **Shill-bieden is niet toegestaan**

Shill-bieden is wanneer iemand op een object biedt om de prijs, aantrekkelijkheid of de positie in de zoekresultaten kunstmatig te verhogen. Dit gedrag is ten strengste verboden. Het is verboden om te bieden op uw eigen objecten of objecten die door familieleden of vrienden worden aangeboden.

- **Onderlinge afspraken tussen gebruikers zijn niet toegestaan**

Het is kopers en verkopers die op ons platform zijn geregistreerd verboden om een verkoopcontract te sluiten dat onze kosten voor Kopersbescherming en de verkoopcommissie omzeilt of dat een negatieve invloed heeft op andere gebruikers. Als dit gebeurt, kunnen we bepaalde maatregelen nemen (zie [Artikel 13](#)). Als een andere gebruiker u vraagt om een transactie buiten Catawiki te voltooien, laat het ons dan weten.

- **Betalingen moeten legaal zijn**

Betalingen moeten legaal zijn. Het is verboden ons online verkoopplatform te gebruiken voor witwassen, financiering van terrorisme of enige andere onrechtmatige financiële activiteit. Wij en onze betalingsproviders kunnen aanvullende informatie vragen (zoals een identiteitsbewijs of bewijs van waar het geld vandaan komt). Als u deze niet verstrekt, of als wij misbruik vermoeden, kunnen wij betalingen blokkeren, uw account schorsen of de autoriteiten informeren.

- **Respecteer intellectueel eigendom**

Het is belangrijk dat u de intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteursrechten, handelsmerken, patenten, morele rechten, databaserechten en andere) respecteert die toebehoren aan of in licentie zijn gegeven aan Catawiki. U dient ook de intellectuele eigendomsrechten te respecteren van andere gebruikers en derden die worden beïnvloed door uw gebruik van onze diensten.

- **Meld onrechtmatig materiaal**

Indien u van mening bent dat bepaald gebruikersmateriaal onrechtmatig is, vragen we u [dit aan ons te melden](#). We zijn alleen verplicht om onmiskenbaar onrechtmatig gebruikersmateriaal te verwijderen nadat we daarvan in kennis zijn gesteld. We kunnen een verzoek om gebruikersmateriaal te blokkeren of te verwijderen weigeren of een activiteit staken als we ons zorgen maken over de geldigheid van de kennisgeving of de legitimiteit van het ingediende bewijsmateriaal.

- **Het is niet toegestaan schade toe te brengen aan onze infrastructuur**

U mag geen handelingen verrichten of software gebruiken zoals virussen, Trojaanse paarden, worms, bots of andere software of technische hulpmiddelen die de werking en infrastructuur van ons online verkoopplatform kunnen schaden. Denk hierbij aan reverse engineering, het proberen de broncode te bemachtigen, het ontoegankelijk

maken van ons verkoopplatform of het omzeilen van technische beveiligingsmaatregelen.

Samenvatting: om de integriteit en het functioneren van ons online verkoopplatform te behouden, dient u zich te onthouden van handelingen en gedragingen die schadelijk kunnen zijn voor ons, ons online verkoopplatform of andere gebruikers.

Artikel 10: Verkoopcontract

In de meeste gevallen gaat de hoogste bidder of degene die met succes gebruik heeft gemaakt van de 'Nu kopen' optie aan het einde van een veiling automatisch een verkoopcontract aan met de verkoper. Dit contract is van toepassing op alle aankopen op ons online verkoopplatform, inclusief eventuele aankopen tijdens een naverkoop. Zorg ervoor dat u dit contract zorgvuldig leest.

[U kunt het modelcontract hier vinden.](#)

- **Rechten en plichten**

Het verkoopcontract bepaalt de rechten en plichten van de koper en de verkoper. Voor de koper is de belangrijkste verplichting het betalen van de koopsom en alle daarmee verband houdende kosten, zoals verzendkosten. Voor de verkoper is de belangrijkste verplichting om het object te leveren door het zorgvuldig naar de koper te verzenden of te vervoeren.

- **Wijziging van het verkoopcontract**

Als de koper en de verkoper beiden akkoord gaan, kunt u het verkoopcontract wijzigen, zolang de wijzigingen de wet volgen en in overeenstemming zijn met onze Voorwaarden en ons beleid. In geval van tegenstrijdige afspraken hebben onze Voorwaarden altijd voorrang.

- **Wij zijn geen partij in het verkoopcontract**

Wij zijn niet direct betrokken bij het verkoopcontract, maar als er een conflict is, zullen we redelijke inspanningen leveren om een oplossing te vinden en in uitzonderlijke gevallen kunnen we ook het verkoopcontract ontbinden (zie [Artikel 11](#)).

- **Het niet nakomen van verplichtingen**

Als de koper of verkoper zijn verplichtingen uit het verkoopcontract niet nakomt, kan de andere partij – of wij namens deze partij – een ingebrekestelling sturen waarin een redelijke termijn wordt gesteld om alsnog aan de verplichtingen te voldoen.

Indien na deze deadline de verplichtingen nog steeds niet worden nagekomen en/of niet meer kunnen worden nagekomen door de in gebreke blijvende partij, kan de andere partij – of wij namens deze partij – de verkoop annuleren.

- **Annulering**

Als een verkoop wordt geannuleerd, wordt het verkoopcontract ontbonden. Als een gebruiker of wij een verkoop annuleren, moet de koper in de meeste gevallen het object terugsturen naar de verkoper om een terugbetaling van de koopsom te ontvangen.

De in gebreke blijvende partij is in de meeste gevallen ook verantwoordelijk voor eventuele kosten en schade die voortvloeien uit het niet nakomen van hun verplichtingen onder het verkoopcontract. Dit omvat eventuele kosten voor maatregelen die wij of de niet in gebreke blijvende partij nemen om de verkoop voort te zetten of te annuleren. In deze gevallen kunnen we ook de kosten voor Kopersbescherming of de verkoopcommissie verhalen op de in gebreke blijvende partij.

We kunnen ervoor kiezen, maar zijn nooit verplicht, om namens een gebruiker een ingebrekestelling en/of een kennisgeving van annulering te verzenden.

- **Herroepingsrecht**

Het verkoopcontract wordt ook ontbonden als een koper gebruik maakt van het herroepingsrecht (zie ons [Consumentenrechtenbeleid van de EU en het Verenigd Koninkrijk](#)).

Samenvatting: een verkoopcontract is tussen de koper en de verkoper. Beiden moeten hun verplichtingen uit hoofde van het contract nakomen. Als een partij zijn verplichtingen niet nakomt, kan het verkoopcontract worden ontbonden en is de in gebreke blijvende partij aansprakelijk voor kosten en schade.

Problemen vermijden en oplossen

Artikel 11: Geschillen tussen gebruikers

We doen ons best om verkopen soepel te laten verlopen, waarbij zowel kopers als verkopers tevreden zijn. Meestal gaat dat goed, maar af en toe kan er iets misgaan, bijvoorbeeld wanneer het object niet overeenkomt met de beschrijving.

Catawiki is geen partij bij geschillen of afspraken tussen gebruikers. Dit omvat geschillen met betrekking tot aankopen, retourzendingen, betalingen of transacties. U en de andere gebruiker zijn zelf verantwoordelijk voor het oplossen van eventuele problemen. Wij kunnen ondersteuning bieden, maar zijn daartoe niet verplicht.

- **Een oplossing vinden met de andere gebruiker**

Een aankoop op Catawiki is net als elke andere aankoop tussen een koper en een verkoper. Dat betekent dat u en de andere gebruiker eerst samen

proberen eventuele problemen op te lossen. U wordt geacht alle redelijke inspanningen te leveren om tot een oplossing te komen.

Om u daarbij te helpen, bieden wij hulpmiddelen aan, zoals ons interne berichtensysteem (zie [Artikel 16](#)), zodat u en de andere gebruiker samen tot een oplossing kunnen komen. U kunt bijvoorbeeld gezamenlijk instemmen met een gedeeltelijke terugbetaling.

Indien u er, na serieuze inspanningen, niet in slaagt gezamenlijk een oplossing te bereiken, kan Catawiki besluiten tussenbeide te komen om ondersteuning te bieden.

- **Wij kunnen een oplossing bieden als er een zaak wordt geopend**

Als wij een zaak hebben geopend en u en de andere gebruiker niet tot een oplossing komen, zullen wij ons naar redelijkheid inspannen om deze te helpen oplossen. Dit kan betekenen dat wij besluiten tot een oplossing, zoals volledige of gedeeltelijke terugbetaling aan de koper of uitbetaling aan de verkoper. Wij zijn echter niet verplicht in elke zaak in te grijpen en kunnen besluiten geen oplossing te bieden.

Gebruikers gaan ermee akkoord documentatie te bewaren en, indien gevraagd, te verstrekken ter ondersteuning van de legaliteit, authenticiteit en herkomst van elk aangeboden object. Dit kan facturen, certificaten, vergunningen of eigendomsbewijzen met betrekking tot het object omvatten. In geval van een geschil of een geopende zaak moeten gebruikers meewerken met Catawiki en tijdig en volledig de benodigde informatie verstrekken.

Als u gebruikmaakt van ons online verkoopplatform, gaat u ermee akkoord dat wij oplossingen kunnen aandragen wanneer een zaak wordt geopend. U stemt er ook mee in onze instructies op te volgen zolang de zaak loopt, bijvoorbeeld wanneer wij u vragen om foto's te sturen of contact op te nemen met het verzendbedrijf.

Komt een object niet overeen met de beschrijving, dan zoeken we naar een eerlijke en redelijke oplossing. Vaak betekent dit dat de verkoper eerst de kans krijgt het te repareren, te vervangen of een deel van het aankoopbedrag terug te betalen, voordat we een annulering overwegen.

Als u het niet eens bent met onze voorgestelde oplossing, kunt u proberen om samen met de andere betrokken gebruiker een alternatieve oplossing te vinden. In dat geval zullen we niet assisteren bij de oplossingen die jullie gezamenlijk bespreken. Daarnaast behouden we ons het recht voor om alsnog door te gaan met de oorspronkelijk voorgestelde oplossing. Bijvoorbeeld, we kunnen besluiten om de koper terug te betalen of de verkoper te betalen.

We zullen u altijd informeren over de oplossing en welke acties van u worden verwacht.

- **Neem binnen 3 dagen na ontvangst contact met ons op**

Als u een koper bent en u zich zorgen maakt over een object dat u heeft gekocht, laat het ons dan binnen 3 dagen na ontvangst van het object weten. De betaling aan de verkoper wordt dan opgeschort terwijl we een oplossing bespreken.

Onze betalingsprocessen zijn geautomatiseerd, dus als u niet binnen 3 dagen contact met ons opneemt, wordt de verkoper betaald. Deze betaling heeft geen invloed op de rechten van een koper onder het verkoopcontract. Dit betekent dat als bijvoorbeeld uw object niet zoals beschreven is, maar de verkoper al is betaald, de verkoper alsnog een oplossing moet bieden of een terugbetaling moet doen.

- **Later dan 3 dagen na ontvangst contact opnemen**

Als u ons niet binnen 3 dagen laat weten dat er een probleem is, kunnen we soms nog helpen, maar het is vaak lastiger omdat de verkoper al betaald is. Neemt u pas 1 maand of later na ontvangst contact met ons op, dan kunnen we doorgaans geen zaak meer openen en moet u zich rechtstreeks tot de verkoper wenden.

- **Grenzen aan onze redelijke inspanningsverplichting bij het oplossen van geschillen**

Aangezien we objecten alleen op virtuele wijze kunnen beoordelen, zijn er enkele aspecten die buiten onze controle vallen bij het vinden van een oplossing. We kunnen bijvoorbeeld niet met volledige zekerheid verifiëren of een object is zoals de verkoper heeft beschreven. Maar we verzamelen bewijsmateriaal, zoals gedetailleerde foto's en informatie, om het proces zo eerlijk mogelijk te houden.

- **We kunnen de verkoper betalen of de koper terugbetalen**

Gedurende of na afloop van een zaak, kunnen wij besluiten de verkoper uit te betalen of de koper terug te betalen. We zullen u op de hoogte stellen als dit het geval is.

- **Terugbetaling van de koper nadat de verkoper is betaald**

Als de verkoper al betaald is, maar we concluderen dat de koper recht heeft op een terugbetaling, kunnen we de verkoop annuleren, de koper terugbetalen en compensatie vragen (inclusief de kosten van de Kopersbescherming, eventuele boetes en kosten) van de verkoper.

We kunnen bijvoorbeeld een verkoop annuleren en de koper terugbetalen als:

- We vaststellen dat de koper het object nooit heeft ontvangen.
 - We bewijs ontvangen dat het object niet authentiek is, niet overeenkomt met de beschrijving of beschadigd is op een manier die niet duidelijk werd vermeld in de objectbeschrijving en foto's.
 - De verkoper niet in staat is of weigert om het object aan de koper te leveren.
 - De koper maakt gebruik van het herroepingsrecht.
 - De koper en de verkoper onderling overeenkomen om de verkoop te annuleren.
-
- **We kunnen u vragen om ons te vergoeden**
Als we besluiten om namens u een andere gebruiker terug te betalen of te betalen, dient u ons het terugbetaalde of betaalde bedrag te vergoeden.
 - **We kunnen beschermende maatregelen nemen**
U gaat ermee akkoord dat we gedurende de behandeling van een zaak de nodige maatregelen mogen nemen om Catawiki veilig en eerlijk te houden. Deze maatregelen omvatten:
 - Betalingen of terugbetalingen aan u opschorten, inhouden of terugdraaien.
 - Uw account tijdelijk of permanent opschorten of u blokkeren om te bieden, te kopen of te verkopen.

Gewoonlijk stellen we u op de hoogte wanneer we deze beschermende maatregelen nemen.

- **Audits en samenwerking**
Indien wij of een overheidsinstantie iets moeten verifiëren met betrekking tot herkomst, cultureel erfgoed, export of sanctiewetgeving, kunnen wij u verzoeken relevante informatie of documenten te verstrekken. U bent verplicht hieraan volledig mee te werken wanneer dit redelijkerwijs wordt verlangd. Als een object door de douane of handhavingsinstanties in beslag wordt genomen wegens ontbrekende of onjuiste informatie, is de gebruiker die deze informatie heeft verstrekt verantwoordelijk voor de gevolgen.

Samenvatting: als u een probleem heeft met een andere gebruiker, zullen wij ons redelijkerwijs inspannen om dit op te lossen. U gaat ermee akkoord dat wij maatregelen kunnen nemen om de zaak eerlijk af te handelen

Artikel 12: Geschillen tussen u en ons

Als u niet tevreden bent met onze diensten of als u onze Voorwaarden schendt, proberen we een oplossing te vinden. Als we er samen niet uitkomen, kunnen u of wij proberen om in of buiten de rechtbank alsnog tot een oplossing te komen.

- **Voor gebruikers en derden**

Als u van mening bent dat we geen bevredigende oplossing hebben kunnen bereiken nadat u ons interne klachtenoplossingssysteem heeft gebruikt, kunt u contact opnemen met een gecertificeerde buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsinstantie. Als het van ons wordt verlangd om hieraan mee te werken, zullen we dat doen.

- **Voor professionele verkopers**

Als u een professionele verkoper bent, kunt u of wij het [Centre for Effective Dispute Resolution \(CEDR\)](#) of het [e-POM](#) inschakelen voor geschillen waar we samen niet uitkomen.

- **Meld klachten over ons binnen 6 maanden**

Als u klachten over ons heeft, vooral als u van mening bent dat we onze verplichtingen niet nakomen, laat het ons dan schriftelijk weten binnen 6 maanden nadat het probleem zich heeft voorgedaan. Als u na deze periode melding maakt, wordt uw klacht als verlopen beschouwd en kan deze niet meer tegen ons worden ingediend.

- **We kunnen claims verrekenen**

Als u ons geld verschuldigd bent onder deze Voorwaarden, bijvoorbeeld vanwege belastingen, boetes, terugbetalingskosten of andere vorderingen, kunnen wij dit bedrag inhouden op betalingen die wij aan u verschuldigd zijn. Dit geldt eveneens indien wij aansprakelijk worden gehouden voor kosten die voortvloeien uit uw handelen of nalaten, of uit schending van deze Voorwaarden of toepasselijke wetgeving. Indien het bedrag dat wij u verschuldigd zijn onvoldoende is om uw schuld te dekken, dient u het resterende saldo rechtstreeks aan ons te voldoen.

- **We kunnen een terugbetaling terugvorderen van een koper**

Als een koper een onterechte terugbetaling heeft ontvangen, kunnen we van de koper verlangen het volledige bedrag terug te betalen (inclusief eventuele boetes en kosten). We zullen de koper altijd informeren als zij ons moeten vergoeden.

Voorbeelden van een onjuiste terugbetaling zijn:

- Een terugbetaling en een terugboeking op de creditcard ontvangen.
- Een terugbetaling ontvangen, maar weigeren het object terug te sturen naar de verkoper.

- Een terugbetaling ontvangen, ondanks dat ze het object hebben ontvangen zoals beschreven door de verkoper.

- **Verjaringstermijn**

Elk geschil tegen ons, inclusief maar niet beperkt tot geschillen betreffende schadevergoeding of met betrekking tot onverschuldigde betalingen of de nakoming van verplichtingen, verjaart na een periode van 12 maanden na de melding.

Deze periode van 12 maanden is ook van toepassing als u een geschil heeft gemeld en wij (of een externe dienstverlener) u om meer informatie of details hebben gevraagd, zoals bankrekeninggegevens om u een betaling te kunnen doen. Als u niet binnen 12 maanden reageert, beschouwen we het geschil als verjaard. We sturen u herinneringen om te reageren voordat de 12 maanden voorbij zijn.

- **Toepasselijk recht en rechtsbevoegdheid**

Op de Voorwaarden, uw gebruik van ons online verkoopplatform en eventuele geschillen die hieruit voortvloeien, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Eventuele geschillen tussen u en ons als gevolg van uw gebruik van ons online verkoopplatform of deze Voorwaarden zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank in Amsterdam. Als u een consument bent en het consumentenrecht het toelaat, kunt u zich tot een andere rechtbank wenden. U dient binnen 1 maand nadat u ons op de hoogte heeft gesteld van het geschil een alternatieve rechtbank te kiezen. Indien u dit niet binnen 1 maand doet, is de rechtbank te Amsterdam exclusief bevoegd.

- **We kunnen beschermende maatregelen nemen**

Tijdens het geschillenproces kunnen we de beschermende maatregelen nemen die in [Artikel 13](#) worden uitgelegd.

Samenvatting: als u een geschil heeft met ons online verkoopplatform of onze diensten, zullen we doen wat we kunnen om het op te lossen. Het vinden van een oplossing, in of buiten rechte, maakt deel uit van dit proces.

Artikel 13: Ons verkoopplatform veilig houden

Als we ongewone of verdachte situaties opmerken die de betrouwbaarheid of integriteit van ons platform of online veilingen in gevaar brengen, als we redelijkerwijs van mening zijn dat er sprake is van misbruik van het systeem, frauduleuze activiteiten of een andere gegronde reden of als er een duidelijke fout aan het licht komt in geval van een gebruikersgeschil en/of als we een geschil proberen op te lossen, of als een gebruiker onze Voorwaarden schendt,

kunnen we bepaalde maatregelen nemen. Als dit gebeurt, moet u alle redelijke instructies en oplossingen opvolgen die we geven.

- **We kunnen uw deelname beperken**

Wij kunnen uw mogelijkheid om te kopen of verkopen tijdelijk of permanent opschorten. Ook kunnen wij een speciale status die aan uw account is gekoppeld verwijderen of een overeenkomst tussen u en ons beëindigen. Waar mogelijk laten we u weten waarom.

- **We kunnen de toegang tot uw account beperken**

Tijdens de verkoop kunnen we uw account op elk moment opschorten of deactiveren. Ook kunnen we uw toegang tot uw accountinstellingen beperken, zodat u geen wijzigingen kunt aanbrengen.

- **We kunnen een bod of gebruik van de 'Nu kopen' optie intrekken of niet accepteren**

We kunnen elk bod of gebruik van de 'Nu kopen' optie weigeren. We kunnen ook eerder geaccepteerde biedingen of aankopen via de 'Nu kopen' optie annuleren. Bijvoorbeeld als een gebruiker een fout maakt bij het invoeren van zijn bod of als er een technisch probleem is.

- **We kunnen een bod of object verwijderen of een veiling of verkoop annuleren**

Wij kunnen een bod, het gebruik van de 'Nu kopen'-optie of een object uit een lopende veiling verwijderen. Ook kunnen wij een veiling of verkoop annuleren, onder meer als wij technische problemen, schendingen van de Voorwaarden (zoals schijnbiedingen) of overtredingen van wetgeving inzake sancties, exportcontroles of cultureel erfgoed vermoeden.

- **We kunnen online veilingen opnieuw starten, pauzeren of verlengen**

We kunnen een veiling opnieuw starten, de eindtijd pauzeren of een veiling verlengen voorbij de oorspronkelijke eindtijd, zowel voor de hele veiling als voor een object in de veiling. Bijvoorbeeld, als we te maken krijgen met een storing of een technisch probleem.

- **Wij bepalen de uitkomst van een veiling of verkoop**

Wij gebruiken ons biedlogboek om te bepalen wie het hoogste geldige bod heeft geplaatst. In geval van discrepantie tussen het biedlogboek en de informatie die op het scherm of in berichten wordt weergegeven, is het biedlogboek leidend.

In sommige gevallen kunnen wij een verkoop annuleren of een object opnieuw aanbieden. Dit kan gebeuren bij een technisch probleem, een storing of een andere fout of onregelmatigheid tijdens de veiling. Als dit gebeurt, informeren wij de betrokken bidders zo snel als redelijkerwijs mogelijk is.

Als een bod per ongeluk wordt verwijderd, of als een systeem- of menselijke fout het resultaat van een veiling beïnvloedt, kunnen wij de uitkomst corrigeren. Dit kan inhouden dat een verkoop wordt teruggedraaid en het object aan de juiste hoogste bidder wordt toegewezen. In die gevallen krijgt de getroffen koper het volledige bedrag terug, inclusief de Kosten voor Kopersbescherming, maar wij zijn niet verantwoordelijk voor bijkomende kosten of verliezen.

- **We kunnen een verkoop annuleren**

Indien nodig kunnen we een verkoop annuleren. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als:

- We vermoeden dat het object nep of gestolen is.
- Een onvoorziene situatie ervoor zorgt dat het verkoopcontract niet kan worden nagekomen (ook wel overmacht genoemd).

U stemt onherroepelijk in met het feit dat wij dit recht (van derden) hebben onder het verkoopcontract en dat dit recht tegen u kan worden ingeroepen. U verleent ons ook een onherroepelijke volmacht om dit recht in te roepen.

Als een gebruiker in gebreke blijft, behouden we het recht om de kosten voor Kopersbescherming bij de koper en de verkoopcommissie bij de verkoper in rekening te brengen, naast eventuele boetes die worden opgelegd aan de in gebreke blijvende gebruiker.

We zullen u altijd laten weten dat we de verkoop annuleren en welke acties van u worden verwacht.

- **We begeleiden de verkoper bij wat te doen met een object dat niet is verkocht**

Als een object niet wordt verkocht, kunnen we het opnieuw in de veiling plaatsen, aanbieden aan de hoogste of op een na hoogste bidder, of verkopen via de 'nu kopen' optie. We nemen deze beslissing in overleg met de verkoper.

- **We kunnen beschermende maatregelen nemen**

Als u onze Voorwaarden heeft geschonden, met name als u uw verplichtingen uit hoofde van een verkoopcontract niet bent nagekomen, kunnen we betalingen of terugbetalingen aan u opschorten, inhouden of ongedaan maken.

Indien nodig kunnen we deze en andere maatregelen nemen om Catawiki te beschermen tegen inbreukmakend, frauduleus of anderszins ongepast gedrag, of om te voldoen aan de toepasselijke wetgeving. Voorbeelden van gedragingen waarvoor we beschermende maatregelen kunnen nemen, zijn

onder meer herhaaldelijk valse en ongegronde claims indienen of weigeren objecten te verzenden die u heeft verkocht op ons online verkoopplatform.

Wij kunnen advertenties verwijderen, transacties annuleren of accounts schorsen als wij een overtreding van de wet of deze Voorwaarden vermoeden. Dit geldt ook voor kwesties met betrekking tot cultureel erfgoed, sancties, exportcontroles, moderne slavernij of mensenrechten.

- **Samenwerking met overheidsinstanties**

Catawiki zal, waar vereist, de bevoegde autoriteiten op de hoogte stellen en volledig met hen samenwerken. Wij verwachten hetzelfde van u, inclusief het verstrekken van juiste informatie en documentatie wanneer hierom wordt gevraagd.

- **Beëindiging bij faillissement of insolventie**

Wij kunnen uw toegang tot onze diensten onmiddellijk opschorten of beëindigen als u faillissement aanvraagt, insolvent wordt verklaard, in liquidatie gaat of een akkoord sluit ten behoeve van schuldeisers. Dit geldt zowel bij vrijwillige als onvrijwillige procedures en ongeacht of u een particulier of een bedrijf bent.

- **Onze beslissing is definitief**

Als er zich voor, tijdens of na de veiling een fout voordoet met betrekking tot bieden of verkopen, is onze beslissing om een van onze rechten uit te oefenen bindend.

- **Gedragsregels en maatregelen bij misbruik**

We verwachten dat alle gebruikers onze [Communityrichtlijnen](#) volgen. Daarin staat welk gedrag passend is bij het gebruik van ons online verkoopplatform. Voor inzicht in de wijze waarop wij ernstig of herhaald misbruik beoordelen en daarop reageren, verwijzen we u naar ons [Misbruikbeleid](#).

- **Boete voor het schenden van onze Voorwaarden**

We kunnen een onmiddellijk opeisbare boete opleggen van 15% van de koopsom van een object of € 1.000, afhankelijk van wat hoger is, voor elke afzonderlijke schending van onze Voorwaarden. Voor elke overtreding van onze Gebruiksvoorwaarden die geen verband houdt met een specifieke verkoop, bedraagt deze boete € 1.000.

Het boetebedrag zal met 10% toenemen voor elke gemiste betalingstermijn en bij elke volgende overtreding.

Samenvatting: we kunnen bepaalde maatregelen nemen als de integriteit van ons platform wordt bedreigd of als er een claim wordt ingediend. De maatregelen die we in deze uitzonderlijke omstandigheden nemen, helpen om Catawiki veilig, eerlijk en plezierig te
--

houden.

Praktische zaken

Artikel 14: De aard van een online verkoopplatform

Het beheren van een online verkoopplatform betekent dat de bereikbaarheid, veiligheid en functionaliteit anders is dan bij een offline verkoopplatform. Hierdoor zijn er sommige situaties waar we geen controle over hebben of maatregelen die we moeten nemen om Catawiki veilig en eerlijk te houden.

- **Bereikbaarheid**

We kunnen op elk moment wijzigingen aanbrengen op ons online verkoopplatform. Bijvoorbeeld, om:

- Eventuele fouten of omissies in enig deel van ons online verkoopplatform te corrigeren.
- Nieuwe functies te testen of wijzigingen aan te brengen in bestaande functies.
- Veranderingen door te voeren in de functionaliteit of content van ons online verkoopplatform.

We kunnen ook de werking van ons online verkoopplatform geheel of gedeeltelijk onderbreken of stopzetten. Bijvoorbeeld als we onderhoud moeten plegen. We kunnen niet garanderen dat ons online verkoopplatform of een van de functies beschikbaar zal zijn op een bepaald tijdstip, op een specifieke locatie of voor een specifieke gebruiker.

- **Veiligheid**

We hebben een speciaal beveiligingsteam dat ons verkoopplatform controleert op bedreigingen en proactief werkt om het veilig te houden. We kunnen echter niet garanderen dat we geen inbreuk op de beveiliging zullen ondervinden, bijvoorbeeld door hackpogingen of virussen.

- **Functionaliteit**

We doen ons best om naar uw feedback te luisteren en ons voortdurend te verbeteren. We kunnen echter niet garanderen dat ons online verkoopplatform geen fouten bevat of aan uw verwachtingen voldoet.

We kunnen de weergave en rangschikking van prijzen, inclusief verzendkosten, op ons online verkoopplatform controleren of beperken. Dit kan maatregelen omvatten om het vertrouwen van kopers te beschermen, eerlijke prijzen te waarborgen of de gebruikerservaring te verbeteren.

Op ons online verkoopplatform kunnen we aanpassen hoe objecten, content of aanbevelingen aan u worden getoond. Dit hangt bijvoorbeeld af van uw

accountgegevens als u bent ingelogd, of – als u niet bent ingelogd – van uw apparaat-ID, locatie of browsegedrag. We gebruiken ook automatische systemen die helpen bepalen wat u ziet, zoals aanbevelingen of de volgorde waarin objecten verschijnen. Daarbij kijken we bijvoorbeeld naar de kwaliteit van het object, interesse van kopers en prestaties van verkopers. We gebruiken ook de gegevens die u met ons deelt om gerichte marketing uit te voeren en uw ervaring te personaliseren.

[Lees meer over hoe ranking en zoeken werkt.](#)

- **Virtuele beoordeling**

Onze experts beoordelen en selecteren virtueel objecten die op Catawiki worden verkocht. Omdat het beoordelingsproces virtueel is, kunnen we echter niet garanderen dat objecten die op ons online verkoopplatform worden verkocht bestaan, van goede kwaliteit, veilig of legaal zijn, of dat objecten zijn zoals de verkoper ze heeft beschreven. Dit valt volledig onder de verantwoordelijkheid van onze verkopers.

Kleine sporen van ouderdom, gebruik of handwerk zijn gebruikelijk bij bijzondere objecten en betekenen niet altijd dat het object afwijkt van de beschrijving.

- **Onafhankelijke gebruikers**

Gebruikers handelen onafhankelijk op ons online verkoopplatform. Wij kunnen daarom de juistheid of nauwkeurigheid van de informatie die zij delen niet garanderen. Dit geldt voor advertenties, beschrijvingen en herkomstdocumenten van verkopers, evenals voor feedback en berichten van kopers.

We kunnen ook niet garanderen dat verkopers objecten daadwerkelijk leveren, dat kopers betalen of dat partijen een transactie of retour afronden.

Elke gebruiker is verantwoordelijk voor de content die hij of zij uploadt of deelt. We zijn niet verantwoordelijk voor de juistheid, legaliteit of echtheid van deze content. We kunnen deze op elk gewenst moment verwijderen zonder enige aansprakelijkheid.

- **Uw verwachtingen**

We kunnen niet garanderen dat de resultaten van het gebruik van ons online verkoopplatform aan uw verwachtingen zullen voldoen. We kunnen bijvoorbeeld niet garanderen dat uw object wordt verkocht voor een prijs die aan uw verwachtingen voldoet.

- **Geen aansprakelijkheid**

Behalve waar de wet anders voorschrijft, en afgezien van de hieronder genoemde uitzonderingen, kunnen wij niet aansprakelijk worden gesteld voor enig verlies of schade in verband met uw gebruik van ons platform. Dit dient in de breedste zin te worden opgevat en strekt zich tevens uit tot, maar is niet beperkt tot, de volgende situaties:

- Acties die in strijd zijn met onze Voorwaarden en onwettig gebruik van ons verkoopplatform.

- Het aanbieden van onze diensten en ons online verkoopplatform, inclusief maar niet beperkt tot uw gebruik van onze diensten.
- Het verstrekken van onjuiste of onnauwkeurige accountgegevens of het niet delen van gevraagde informatie of gegevens.
- Het kopen, verkopen of bieden op objecten op ons online verkoopplatform.
- Het verzenden of retourneren van objecten.
- De juistheid van onze schattingen in het geval dat objecten worden getaxeerd op of verkocht voor meer of minder dan het geschatte bedrag.
- Enige waardevermindering, misgelopen rendement of onmogelijkheid tot doorverkoop van een object. Objecten die via ons platform worden verkocht, zijn niet bedoeld als investering of doorverkoop. Als u ervoor kiest met die intentie te kopen, doet u dat volledig op eigen risico.
- Fouten in objectbeschrijvingen veroorzaakt door (machine)vertaling.
- Eventuele fouten, omissies of inconsistenties in met Kunstmatige Intelligentie (AI) gegenereerde of vertaalde content, waaronder objectpagina's, objectbeschrijvingen of andere onderdelen van ons online verkoopplatform.
- Eventuele gevolgen van door gebruikers geüploade foto's of video's, waaronder het delen van persoonsgegevens, inbreuken op rechten van derden of ongepaste of misleidende content.
- Gebruikersmateriaal dat we verwijderen of wijzigen.
- De uitvoering, totstandkoming, annulering of beëindiging van het verkoopcontract, inclusief het afdwingen van onze rechten onder het verkoopcontract.
- De conditie of werking van objecten die op Catawiki zijn gekocht.
- Alle redelijke maatregelen die we nemen om geschillen op te lossen of ons platform veilig en eerlijk te houden, inclusief elke oplossing die wordt geboden om een geschil op te lossen (zie [Artikel 11](#) en [Artikel 13](#)).
- Fouten in een van onze gepubliceerde teksten. Bijvoorbeeld in ons helpcentrum of onze Voorwaarden en beleidsregels.
- Gebruikersmateriaal of communicatie die onjuist of onrechtmatig is of inbreuk maakt op rechten van derden.
- Uw gebruik van de diensten van externe dienstverleners.
- Onbereikbaarheid, technische problemen of andere problemen die uw toegang tot ons verkoopplatform beperken.

- **Beperking van aansprakelijkheid**

Als we aansprakelijk worden gesteld voor enig handelen of nalaten, is onze aansprakelijkheid beperkt tot directe schade. Onder directe schade verstaan we alleen aantoonbaar financieel verlies en redelijke kosten die noodzakelijk zijn om schade te voorkomen, te beperken of te onderzoeken. We zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade of bijzondere schade. Dit omvat, maar is niet

beperkt tot, verlies van inkomen, winst, omzet, gegevens, verwachte besparingen of goodwill.

Onze totale aansprakelijkheid is altijd beperkt tot het bedrag aan kosten dat wij u in de drie maanden voorafgaand aan het voorval in rekening hebben gebracht, of vijfhonderd euro, afhankelijk van welk bedrag lager is. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt ook voor onze directie, bestuurders, experts en andere werknemers, vertegenwoordigers en rechtsopvolgers.

De hiervoor genoemde beperking is niet van toepassing bij grove nalatigheid, opzettelijk wangedrag of schade voortvloeiend uit overlijden, lichamelijk letsel of aantasting van de gezondheid. We zijn niet aansprakelijk voor uitkomsten indien u vertrouwt op voorgestelde of geschatte minimumprijzen, de geschatte waarde van objecten of verzendkosten. U blijft zelf volledig verantwoordelijk voor uw prijsstelling en verzendkeuzes.

- **Schadeloosstelling**

Als u deze Voorwaarden of een van de daarin genoemde beleidsregels, een verkoopcontract of toepasselijke wetgeving schendt, of frauduleus of onrechtmatig handelt, gaat u ermee akkoord ons en onze gelieerde ondernemingen, bestuurders, werknemers en vertegenwoordigers te vrijwaren tegen alle claims, verliezen of kosten die daaruit voortvloeien. Dit omvat claims van gebruikers, derden of overheidsinstanties en dekt alle redelijke kosten die wij maken om op dergelijke claims te reageren of deze op te lossen. Dit omvat ook zaken zoals bestuurlijke boetes, geschillen over intellectuele eigendom, fraude of problemen met vervalste, gestolen, geplunderde of illegaal uitgevoerde objecten die verband houden met uw gebruik van ons platform.

Dit geldt niet als het probleem het gevolg is van onze grove nalatigheid of opzettelijk verkeerd handelen, of als de consumentenwetgeving de vrijwaringsplicht beperkt.

- **Niet-handhaving**

Sommige processen, controles of handelingen die in deze Voorwaarden worden genoemd, kunnen selectief worden toegepast, aangepast of geheel achterwege blijven. Als we er om welke reden dan ook voor kiezen om een deel van onze overeenkomsten met u niet af te dwingen, betekent dit niet dat we afstand doen van die of andere rechten die we hebben onder onze overeenkomsten.

Samenvatting: we doen ons uiterste best om Catawiki veilig en goed werkend te houden. We kunnen echter geen garanties geven over het functioneren en de bereikbaarheid van ons online verkoopplatform of het gedrag van onze gebruikers, noch kunnen we daarvoor verantwoordelijk worden gehouden.

Artikel 15: Wijziging van onze Voorwaarden

We kunnen onze Voorwaarden, ons beleid, onze richtlijnen en ons helpcentrum op elk moment geheel of gedeeltelijk wijzigen door de gewijzigde informatie op ons online

verkoopplatform te publiceren. Als een wijziging van de Voorwaarden uw rechten of verplichtingen aanzienlijk beïnvloedt, zullen we u per e-mail op de hoogte stellen of de wijzigingen onder uw aandacht brengen wanneer u ons online verkoopplatform of de desbetreffende diensten gebruikt.

- **Acceptatie van de gewijzigde voorwaarden**

Als u ons online verkoopplatform blijft gebruiken nadat de Voorwaarden zijn gewijzigd of aangevuld, accepteert u onherroepelijk de gewijzigde of aangevulde Voorwaarden.

- **Afwijzing van de gewijzigde voorwaarden**

Als u de gewijzigde of aangevulde Voorwaarden niet wenst te accepteren, kunt u het online verkoopplatform niet langer gebruiken en zult u uw account moeten verwijderen.

- **Partiële nietigheid**

Als delen van onze Voorwaarden om welke reden dan ook ongeldig zijn, bent u nog steeds gebonden aan de rest van de Voorwaarden. We streven ernaar de ongeldige delen van de Voorwaarden zo snel mogelijk te vervangen door de juiste informatie. De bijgewerkte delen van de Voorwaarden hebben dezelfde juridische gevolgen als de ongeldige onderdelen die ze vervangen.

- **Overdracht van rechten aan een derde partij**

We kunnen rechten en verplichtingen die voortvloeien uit deze Voorwaarden overdragen aan derden. Door deze Voorwaarden te accepteren, accepteert u een dergelijke overdracht van rechten.

Samenvatting: van tijd tot tijd zullen we deze Voorwaarden, ons beleid, onze richtlijnen en ons helpcentrum bijwerken. Als wijzigingen in de Voorwaarden wezenlijk van invloed zijn op uw gebruik van ons online verkoopplatform, laten we u dit weten.

Artikel 16: Reviews en contact

- **Contact opnemen met andere gebruikers**

Nadat u een object heeft gekocht of verkocht, kunt u ons interne berichtensysteem gebruiken om rechtstreeks met de andere gebruiker te communiceren. Dit systeem is een geweldige manier om de levering of afhaling van een object te regelen, of voor kopers om vragen te stellen over het object.

- **U kunt reviews achterlaten en erop reageren**

Feedback is zeer belangrijk. Het geeft kopers hetzelfde gevoel van vertrouwen als u wanneer ze bieden of kopen, en het helpt verkopers door hen te laten zien waar ze goed in zijn en waar ze nog kunnen verbeteren.

Nadat een object is gekocht en de verkoper het heeft verzonden, kan de koper [een review achterlaten](#) over zijn of haar ervaring. De verkoper kan vervolgens reageren op deze review.

In sommige gevallen passen wij reviews aan als geschillen inmiddels zijn opgelost of indien er duidelijke sprake is van een vergissing.

Raadpleeg ons [Reviewbeleid](#) voor meer informatie.

- **Wees respectvol en volg de regels**

U mag het interne berichtensysteem, het reviewsysteem of enige andere vorm van communicatie niet gebruiken om:

- Ongevraagde reclame of promoties, verzoeken om donaties of spam te verzenden.
- Andere gebruikers of onze werknemers te beledigen, lastig te vallen of te discrimineren.
- Buiten ons online verkoopplatform om een overeenkomst aan te gaan met een gebruiker, met als doel de kosten voor Kopersbescherming en de verkoopcommissie te omzeilen.

We verwachten dat u altijd ons [Gebruikerscommunicatie en anti-intimidatiebeleid](#) volgt wanneer u met andere gebruikers communiceert.

- **Contact opnemen**

Voor vragen over onze online verkoopplatform, onze diensten of deze Voorwaarden, of bij technische problemen, kunt u terecht bij onze klantenservice. We doen ons uiterste best om tijdig te reageren en, waar mogelijk, een passende oplossing te bieden.

U kunt onze klantenservice bereiken via het helpcentrum.

Overheidsinstanties kunnen contact met ons opnemen via ons speciale kanaal: lawenforcement@catawiki.nl

Samenvatting: als u een object heeft gekocht of verkocht, kunt u contact opnemen met de andere gebruiker voor vragen of om afspraken te maken. Als u problemen of feedback heeft, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen.