

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2425

Vragen van de leden **Van Nispen** en **Alkaya** (beiden SP) aan de Minister voor Rechtsbescherming over *het bericht dat Facebook weigert geld terug te betalen bij aankopen die op haar platform gedaan zijn door minderjarige kinderen* (ingezonden 24 januari 2019).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming) (ontvangen 25 april 2019). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 1980.

Vraag 1

Kent u het bericht dat Facebook weigert geld terug te betalen wanneer jonge kinderen, zonder medeweten van hun ouders, geld hebben uitgegeven aan online spelletjes op het platform van Facebook?¹

Antwoord 1

Ja. Ik teken daarbij aan dat deze berichtgeving gebaseerd is op stukken uit een Amerikaanse rechtszaak van Facebook die betrekking heeft op een periode in 2012.

Vraag 2

Zijn er aanwijzingen dat ook in Nederland minderjarige kinderen automatisch betalingen kunnen doen, dan wel hebben gedaan, op de (gaming-)platforms van Facebook met bijvoorbeeld de betaalgegevens van hun ouders en Facebook deze betalingen weigert terug te betalen? Zo ja, hoe geeft u hier gevolg aan?

Antwoord 2

Incidentele gevallen van kinderen die automatisch betalingen hebben gedaan met betaalgegevens van hun ouders zijn mij uit de media bekend. Uitgaven gedaan door minderjarigen met betalingsgegevens van de ouders zonder dat zij daarvoor toestemming hebben gegeven, kunnen ingevolge artikel 1:234 Burgerlijk Wetboek (BW) in samenhang met artikel 3:32 BW teruggevorderd worden (zie hierover ook het antwoord op vraag². Gevallen waarin Facebook gegronde terugbetalingsverzoeken heeft geweigerd, zijn mij niet bekend.

¹ Algemeen Dagblad, 18 januari 2019, <https://www.ad.nl/tech/ouders-weten-niks-van-online-uitgaven-kids-facebook-wil-niet-terugbetalen~a77f7f4a/>

² Algemeen Dagblad, 18 januari 2019, <https://www.ad.nl/tech/ouders-weten-niks-van-online-uitgaven-kids-facebook-wil-niet-terugbetalen~a77f7f4a/>

Vraag 3

Als een minderjarig kind in Nederland een betaling heeft verricht op de (gaming-)platforms van Facebook zonder dat de ouders daarvan op de hoogte waren, kunnen de ouders dit geld terugvorderen bij Facebook? Zo ja, weet u of Facebook ook positief gehoor geeft aan zulke verzoeken? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

Zoals vermeld in antwoord op vraag 2, kunnen ouders dit geld terugvorderen. Facebook heeft hiervoor een speciale pagina met terugbetaal-tool op haar platform.³ Dat is in feite een stappenplan dat moet worden doorlopen om een betaling terug te vorderen voor een aankoop die is gedaan door iemand die jonger is dan achttien. Daarnaast stuurt Facebook een kwitantie naar het e-mailadres dat is gekoppeld aan het Facebookaccount van waaruit een aankoop is gedaan. De mogelijkheid om bezwaar te maken tegen een betaling kan door middel van een link in de kwitantie worden benut. Ik heb begrepen dat Facebook gehoor geeft aan gegronde verzoeken waarbij jonge kinderen betalingen hebben verricht zonder toestemming van hun ouders.

Vraag 4

Zijn er wetten of richtlijnen waaraan online bedrijven in Nederland moeten voldoen om zekerheid te hebben dat een kind dat een betaling doet voor het spelen van een online spel toestemming heeft van een ouder? Zo ja, weet u of alle aanbieders van online spellen zich hier aan houden? Zo nee, bent u bereid met de sector in gesprek te treden om tot goede regels te komen?

Antwoord 4

Artikel 1:234 BW bepaalt dat personen onder de achttien handelingsonbekwaam zijn en daardoor zonder toestemming van hun wettelijke vertegenwoordigers geen rechtshandelingen kunnen verrichten. Dit betekent onder meer dat minderjarigen geen contracten kunnen afsluiten zonder toestemming van een ouder of voogd. In bepaalde gevallen wordt deze toestemming verondersteld, namelijk indien het een rechtshandeling betreft ten aanzien waarvan het in het maatschappelijk verkeer gebruikelijk is dat minderjarigen die op een bepaalde leeftijd zelfstandig verrichten (artikel 1:234 lid 3 BW). Onder welke omstandigheden de toestemming voor het spelen van een online game verondersteld mag worden en welke leeftijdsgrens daarbij gehanteerd wordt, is afhankelijk van een aantal factoren. Hierbij valt te denken aan het geldbedrag dat gemoeid is met de overeenkomst, de wijze waarop wordt betaald, de duur waarvoor de minderjarige zich verbindt en de aard van het product. Het maakt uit of een kind van bijvoorbeeld tien een bepaald contract aangaat of een adolescent die twee maanden verwijderd is van zijn achttiende verjaardag. In individuele gevallen zal uiteindelijk de rechter een oordeel moeten vellen of artikel 1:234 lid 3 BW kan worden ingeroepen. Een internetplatform mag er niet zomaar van uitgaan dat de ouders toestemming hebben gegeven voor het spelen van een online game. Voor een internetplatform is het echter niet na te gaan of iemand is wie hij voorgeeft te zijn. Als via een ouderlijk account met gekoppelde creditcard wordt gehandeld, ziet het er voor de wederpartij uit alsof sprake is van een meerderjarige. Daarom is het ook van belang dat ouders zich realiseren dat ze het nodige zelf kunnen doen om handelingen door minderjarigen via hun account te voorkomen, bijvoorbeeld via de beveiligings-, betaal- en andere instellingen van hun account. Uitvoerige informatie hierover is ook aanwezig bij Facebook.⁴ Daarnaast is algemene informatie beschikbaar via ConsuWijzer en op de website van de Consumentenbond.⁵ Vertrekpunt daarbij is dat ouders hun account zo kunnen instellen dat automatische betalingen door hun kinderen niet mogelijk zijn, bijvoorbeeld via beveiliging met een pincode, een wachtwoord of een vingerscan. Dat laat onverlet dat internetplatforms en aanbieders van online spellen een eigen rol hebben om dergelijke technische

³ <https://www.facebook.com/help/contact/1937556639801443>

⁴ https://www.facebook.com/help/248471068848455/?helpref=hc_fnav

⁵ Op ConsuWijzer staat een algemene pagina over online games: <https://www.consuwijzer.nl/veilig-online/online-games>, met daarin doorverwijzing naar informatie over online aankopen: <https://www.consuwijzer.nl/veilig-online/kopen-in-app>
Zie ook: <https://www.consumentenbond.nl/kind-online/blokkeer-in-app-aankopen-voor-je-kind>

beveiligingsmiddelen in te bouwen. Als er onverhoopt toch iets mis gaat en een kind zonder toestemming betalingen verricht, is mij verzekerd dat Facebook coulant omgaat met terugbetalen. In een gesprek met Facebook heb ik voor het belang daarvan ook nadrukkelijk aandacht gevraagd. Facebook heeft in reactie daarop aangegeven zich hiervoor maximaal te zullen inspannen.