

Ombudsdienst Wegwijzer

Betalingsproblemen bij verhuurplatform
voor overnachtingen



WEGWIJZER VZW
ONAFHANKELIJKE
REISINFORMATIE

Case

Een koppel boekt via verhuurplatform **Natuurhuisje.be** een verblijf. Dat platform is gelijkaardig aan concepten als Booking.com en Airbnb, maar hecht meer belang aan de ligging van de verblijven dat het aanbiedt. Het systeem werkt eenvoudig: verhuurders kunnen een contract afsluiten met Natuurhuisje waarna hun verblijf wordt aangeboden via de website. Hier tegenover staat dat de eigenaar van het verblijf per boeking die wordt vastgelegd via Natuurhuisje een vast bedrag betaalt. Een gekend systeem, waarbij de website van het platform zorgt voor meer zichtbaarheid en dus meer boekingen.

Tijdens het reserveren blijkt de **betaalterminal op de website** niet te werken, maar het systeem geeft de reservatie wel door. Dit heeft als gevolg dat zowel de verhuurder als Natuurhuisje bericht krijgen van de reservatie. In een tijd van crisis wil elke verhuurder natuurlijk zoveel mogelijk inkomsten proberen te bekomen. De eigenares neemt dus contact op met het koppel en geeft aan dat de **betaling via overschrijving rechtstreeks aan haar** mag gebeuren. Dit wordt dan ook gedaan, twee dagen voor aankomst in het verblijf.

Natuurhuisje heeft echter melding gekregen van de boeking en ziet één dag voor aankomst dat de betaling bij hen nog niet is binnengekomen. Daarom wordt contact opgenomen met het koppel om te vragen de betaling over te maken. Ze vertellen het platform dat de betaling dus rechtstreeks aan de verhuurder is overgemaakt. Dit is echter niet de normale manier van werken, want doordat de **boeking plaatsvond via Natuurhuisje**, moet de betaling aan hen worden overgemaakt. Daarna storten zij de betaling van de reservering min de kosten voor gebruik van het platform door aan de verhuurder.

Daarom wordt aan het koppel gevraagd opnieuw contact op te nemen met de verhuurder met de vraag de **betaling terug te storten en het bedrag opnieuw over te schrijven naar Natuurhuisje**. Dit wordt meermaals geprobeerd maar zonder succes. Natuurhuisje neemt vervolgens eindelijk zelf contact op met de verhuurder, waarna het koppel melding krijgt dat alles in orde is.

Bij aankomst in het verblijf wordt dit nogmaals bevestigd door de verhuurder; zij zou alles regelen. Na het weekend wordt het koppel echter opnieuw gecontacteerd om de betaling in orde te brengen; dit is nog steeds niet gebeurd. Opnieuw wordt aangegeven dat de verhuurder dit alles in orde zou brengen. Toch blijkt het nog steeds niet opgelost te zijn. Twee dagen later krijgt het koppel een **verwijtende mail van de verhuurder**: hun nalatigheid zorgt er voor dat een lokale zaak in crisistijden nog meer in de problemen komt. Er werden onnodige transactiekosten gemaakt door een extra overschrijving én de verhuurder moest ook nog eens de afgesproken fee betalen aan Natuurhuisje.

Probleem

- Het koppel moet voor een weekendje weg tal van mails versturen, telefoontjes plegen en tussenpersoon spelen tussen twee bedrijven die een contract met elkaar hebben afgesloten.
- De betalingsterminal op Natuurhuisje.be werkt niet, waarna door de verhuurder zélf contact wordt opgenomen om de betaling rechtstreeks aan haar over te maken.
- Verhuurders hebben platformen als Natuurhuisje.be nodig om zichzelf zichtbaarder te maken en dus meer boekingen vast te leggen.

Moet het koppel instaan voor het contact tussen verhuurder en verhuurplatform?

Mag een huurder rechtstreeks boeken bij een verblijf zelf, nadat de huurder dit verblijf vond op een verhuurplatform?

Vaststelling

Klant is koning wordt weleens gezegd. Dat wordt door de meeste bedrijven dan ook hoog in het vaandel gedragen. In de **FAQ van Natuurhuisje** staat:

“Hoe kan ik mijn boeking betalen?”

Je ontvangt vanuit Natuurhuisje.nl een e-mail 'Jouw boeking is goedgekeurd' met daarin een betaalbutton waarmee je gemakkelijk en snel kunt betalen. Je kunt betalen met iDeal, SEPA Bankoverschrijving of Bancontact. De betaalfunctie iDeal (NL) / Bancontact (BE) is de snelste manier van betalen. “

Het was deze functie die niet bleek te werken, waarna de betaling rechtstreeks aan de verhuurder werd overgemaakt.

Mààr ook dit staat omschreven in de FAQ:

“Zodra er een boekingsverzoek is geplaatst, dient de verhuurder van het natuurhuisje deze te accepteren. Zodra dat gebeurd is, zijn er drie soorten mogelijkheden van betaling:

- *Natuurhuisje biedt een online betalingservice aan, waarbij de betaling bij veel huisjes door Natuurhuisje geregeld wordt. In zo'n geval staan de betalingsmogelijkheden vermeld in de advertentie van het huisje. Na acceptatie van de boeking door de verhuurder, ontvang je als gast per e-mail de link naar de pagina waar de betaaltermijnen vermeld staan en waar de betaling voldaan kan worden. Natuurhuisje zal je per e-mail op de hoogte houden van de betalingsstatus. Ondanks dat Natuurhuisje de betaling regelt, is het de verhuurder zelf die persoonlijk contact met zijn/haar gasten opneemt om hen te informeren over de sleuteloeverdracht, adresgegevens en aankomst- en vertrektijden.*
- *Indien de betaling via de verhuurder verloopt, dient de boeking ook eerst te worden goedgekeurd. Nadat dit gebeurd is, zal hij/zij op korte termijn zelf per e-mail of telefonisch contact met je opnemen over de betaling, sleuteloeverdracht, adresgegevens en aankomst- en vertrektijden.”*

Dit wil dus zeggen dat de betaling correct verlopen is en dat er een onnodige rompslomp aan heen en weer mailen geweest is. Natuurhuisje zelf geeft aan dat de betaling rechtstreeks aan de verhuurder kan gebeuren, waarna deze de commissie (waarschijnlijk) zelf doorstort aan Natuurhuisje. Een doorname van de samenwerkingsovereenkomst voor verhuurders toont aan dat deze commissie 10% is van het volledige bedrag.

Zelf contact opnemen met de verhuurder om rechtstreeks te boeken nadat je een verblijf hebt gevonden op Natuurhuisje is uiteraard niet verboden. Wel wordt dit bemoeilijkt. Op de website van Natuurhuisje staat een button voor contact met de verhuurder, maar geen specifieke contactgegevens. Wie gebruikt maakt van die button, brengt dus automatisch Natuurhuisje op de hoogte. Voor een rechtstreekse boeking bij de verhuurder, om commissie voor de eigenaar te vermijden, zou je dus al aan de hand van foto's op zoek moeten gaan naar het verblijf.

De kans bestaat ook dat de commissie wordt doorgerekend naar de klant. Maar een snelle check via de boekingsportalen van zowel Natuurhuisje als het verblijf zelf toont aan dat de kostprijs hoger ligt wanneer je rechtstreeks boekt bij de verhuurder voor dezelfde periode!

Conclusie

Hoewel het koppel werd overladen met mails en nadien ook verwijten, waren zij niet in de fout. **Zij deden wat hen werd aangegeven door de eigenaar, en uit de huisregels van Natuurhuisje blijkt dit ook toegelaten te zijn.** Sowieso is het niet erg klantvriendelijk te noemen dat de huurder contactpersoon moet spelen tussen twee bedrijven die een lopend contract met elkaar hebben. Al zeker niet wanneer de huurder de correcte betalingswijze hanteerde. Voor beide bedrijven is er dus werk aan de winkel wat betreft communicatie en klantvriendelijkheid. Ook hadden ze het zichzelf een stuk makkelijker gemaakt indien het contact gewoon zonder tussenpersoon verliep.

Rechtstreeks boeken bij een verhuurder zelf is voor de verhuurder een voordeel. Hij of zij betaalt op die manier namelijk geen commissie aan eender welk bedrijf waar het een samenwerkingsovereenkomst mee heeft. Maar enerzijds wordt dit wel bemoeilijkt, daar de gegevens van de verhuurder op deze website niet worden aangegeven. Logische zaak natuurlijk, want Natuurhuisje wil dat er zoveel mogelijk boekingen via hen verlopen. Anderzijds blijkt rechtstreeks bij de verhuurder boeken in dit specifieke geval niet voordeliger voor de klant, want de prijs ligt hoger bij rechtstreekse boeking. Reserveren bij een verblijf zelf is dus niet in elk geval goedkoper voor de klant, maar je vermijdt wel dat er derden betrokken zijn in het betalings- en reserveringsproces.

De FAQ van Natuurhuisje kan je [hier](#) raadplegen.

Wegwijzer behandelt reizigersklachten. Zit je zelf met een probleem? Laat het ons weten via info@wegwijzer.be of 050 33 75 88.

Naast ombudsdossiers biedt Wegwijzer ook praktische dossiers aan.

> > > [Ontdek de praktische dossiers hier](#)

