



# Jaarverslag 2025

Stichting Massaschade & Consument

## Inhoudsopgave

I.	Inleiding.....	2
II.	Lopende zaken.....	3
III.	Verdere activiteiten.....	7
IV.	Bestuur.....	7
V.	Financiën.....	8
VI.	Remuneratie.....	9

### I. Inleiding

In dit jaarverslag wordt ingegaan op de inzet van de Stichting Massaschade & Consument (SMC) in 2025.

2025 is het vijfde jaar van SMC. De stichting blijft als onafhankelijke organisatie zonder winstoogmerk op professionele wijze onverminderd opkomen voor de rechten van consumenten bij massaschade. Daarnaast komt SMC op voor kleinzakelijke ondernemingen die in sommige gevallen in een zelfde oneerlijke positie terecht kunnen komen als consumenten.

Massaschade zaken vergen een lange adem waarbij deskundigheid cruciaal is. Daarom is SMC bewust een ‘multi purpose’ stichting waarbij opgedane ervaring ten goede komt aan nieuwe zaken. De stichting kijkt daarbij kritisch naar welke belangen voor consumenten worden behartigd, welke advocaten het best kunnen worden ingezet en hoe en via welke financier een massaschade zaak het best gefinancierd kan worden.

In 2025 voerde SMC vijf collectieve acties. Daarvan zijn twee collectieve acties in 2021 gestart: een actie tegen Airbnb vanwege het dubbel in rekening brengen van service kosten en een zaak tegen TikTok vanwege het onrechtmatige gebruik van gebruikersgegevens. In 2023 is gestart met een zaak tegen Google vanwege de wijze waarop met Android gegevens worden verzameld. In 2024 is een collectieve actie gestart tegen ABN AMRO vanwege het te veel aan rente incasseren bij MKB'ers met een doorlopend krediet. In 2025 is een zaak gestart tegen Sony vanwege het misbruik van haar machtspositie met betrekking tot de Playstation 4 en 5.

Daarnaast heeft de stichting voorbereidingen getroffen waardoor in 2026 opnieuw tot collectieve actie kan worden overgegaan.

## II. Lopende zaken

SMC voerde in 2025 vijf collectieve acties. In dit hoofdstuk wordt ingaan op de voortgang van deze zaken.

### *AirBnB*

De eerste collectieve actie die SMC is gestart, was tegen Airbnb vanwege het heffen van dubbele servicekosten. In 2021 heeft de stichting de nodige juridische stappen gezet. Nadat de Hoge Raad op 19 november 2021 aangaf dat het verbod op het vragen van bemiddelingskosten aan zowel huurder als verhuurde niet geldt bij de verhuur van vakantiewoningen heeft de stichting bezien of en hoe vervolgstappen te nemen.

Begin 2022 heeft de stichting besloten de Airbnb zaak door te zetten. SMC blijft bij het standpunt dat Airbnb ten onrechte dubbele servicekosten in rekening brengt. De uitspraak van de Hoge Raad in 2021 betekent in de ogen van de stichting niet dat Airbnb terecht servicekosten in rekening gebracht heeft door de wijze waarop men dit heeft gedaan. De rechtbank heeft de stichting in de gelegenheid gesteld dit standpunt verder toe te lichten wat op 20 april schriftelijk is gebeurd. Naast het doorzetten van de collectieve actie is de rechtbank gevraagd SMC te benoemen als exclusieve belangenbehartiger. Hier heeft Airbnb op gereageerd waarbij men onder meer betwist heeft dat de Nederlandse rechter bevoegd is in deze zaak.

9 november 2022 heeft SMC hier op gereageerd en samen met Airbnb is de rechtbank verzocht een vonnis te wijzen ten aanzien van alle onderwerpen tot en met de benoeming van de Exclusieve Belangenhartiger. Daaronder vallen zowel de vraag of de rechtbank wel of niet bevoegd is en alle overige door Airbnb aangevoerde redenen om niet aan een inhoudelijke behandeling toe te komen.

21 juni 2023 heeft de rechtbank bepaald dat zij onbevoegd is om van de vordering van Stichting Massaschade & Consument kennis te nemen. Hiertegen heeft de stichting op 21 september 2023 beroep ingesteld. Vervolgens heeft Airbnb op 31 oktober 2023 het hof gevorderd de dagvaarding in hoger beroep van de stichting nietig te verklaren.

5 maart 2024 heeft het hof heeft de vorderingen van Airbnb afgewezen. Dat betekent dat het hoger beroep inhoudelijk kan worden behandeld. 16 april 2024 heeft SMC een memorie van grieven naar de rechtbank verzonden waarin wordt toegelicht waarom de eerdere uitspraak dat Nederlandse consumenten niet in Nederland kunnen procederen tegen Airbnb, vernietigd moet worden.

27 mei 2025 kwam ook het gerechtshof Den Haag tot het teleurstellende oordeel dat de Nederlandse rechter niet bevoegd is in deze collectieve procedure. Na zorgvuldige bestudering van dit oordeel heeft SMC beroep in cassatie ingesteld bij de Hoge Raad tegen dit arrest. SMC vindt het een onbegrijpelijke beslissing van het hof dat mee wordt gegaan in de redenering dat individuele Nederlandse consumenten wél naar de rechter kunnen stappen, maar een belangenorganisatie niet.

De verdere voortgang van deze zaak is te volgen op:

<https://www.massaschadeconsument.nl/collectieve-acties/airbnb/>

SMC liet zich in deze zaak vertegenwoordigen door advocatenkantoor BarentsKrans. In de cassatie bij de Hoge Raad laat SMC zich vertegenwoordigen door Van der Feltz advocaten N.V.

### *TikTok*

Ook de Tiktok zaak die in 2021 is gestart heeft in 2022 een vervolg gekregen. In de ogen van de SMC handelt TikTok in strijd met fundamentele (kinder)rechten, verplichtingen voortvloeiend uit de AVG, de Telecommunicatiewet en dwingende bepalingen van het consumentenrecht en de Mediawet.

In 2022 zijn de nodige nieuwe noodzakelijke juridische stappen gezet door SMC. 23 februari 2022 heeft de rechtbank Amsterdam besloten over de voortgang van de procedure en aangegeven dat de procedure in 3 verschillende fasen wordt opgeknipt. In de eerste fase gaat het over de rechtsmacht van de Nederlandse rechter. In de tweede fase over de ontvankelijkheid van de belangenbehartigers en aanwijzing van de exclusieve belangenbehartiger(s). In de derde fase zal het inhoudelijke debat over de (privacy)schendingen van TikTok plaatsvinden.

Nadat de rechtbank 9 november 2022 heeft bepaald dat de Nederlandse rechter bevoegd is om van de vordering van Stichting Massaschade & Consument kennis te nemen, heeft de stichting schriftelijk toegelicht waarom zij moet worden aangewezen als exclusieve belangenbehartiger.

10 januari 2024 heeft de rechter uitspraak gedaan over de aanwijzing van exclusieve belangenbehartiger. Daarbij heeft de rechter SMC en Stichting Take Back Your Privacy ontvankelijk verklaard waarbij SMC de belangen van meerderjarige TikTok-gebruikers mag behartigen, en Take Back Your Privacy die van minderjarigen. De rechter heeft daarbij ook aangegeven de materiële schade claims ontvankelijk zijn maar de immateriële schadeclaims niet ontvankelijk.

SMC is 9 april 2024 in hoger beroep gegaan tegen de vonnissen van 25 oktober 2023, 10 januari 2024 en 21 februari 2024. 30 juli 2024 heeft SMC dit hoger beroep nader toegelicht. SMC stelt dat TikTok-gebruikers recht hebben op immateriële schadevergoeding en dat SMC ontvankelijk moet worden verklaard tegen alle gedaagden. Verder vindt SMC dat de rechtbank onterecht de vorderingen van Stichting Take Back Your Privacy voor minderjarige gebruikers als uitgangspunt heeft genomen en dat deze vorderingen moeten worden aangevuld voor meerderjarige gebruikers. Ook wil ze dat gebruikers die na 9 november 2022 een account maakten, zich kunnen aansluiten bij de collectieve actie. De rechtbank had eerder bepaald dat

alleen gebruikers van vóór die datum zich konden aansluiten. Over dit hoger beroep heeft 25 september 2024 een regiezitting plaatsgevonden.

Het gerechtshof Amsterdam oordeelde 7 oktober 2025 dat immateriële schade óók in collectieve procedures kan worden gevorderd. Daarmee vernietigt het gerechtshof (gedeeltelijk) het vonnis van de rechtbank. Voor het eerst erkent het gerechtshof dat immateriële schade, zoals bij grootschalige privacyschending, collectief kan worden gevorderd – als dit voortkomt uit hetzelfde gedrag, zoals het grootschalig en structureel verzamelen en commercieel exploiteren van gebruikersdata. De zaak ligt nu stil wat betreft de AVG grondslagen, totdat het Europese Hof van Justitie antwoord heeft gegeven op prejudiciële vragen in een andere, soortgelijke collectieve actie tegen Amazon. Volgens het gerechtshof is het niet nodig de gehele procedure stil te leggen, de zaak kan worden voortgezet wat betreft de niet-AVG grondslagen. SMC hoopt dan ook dat in 2026 deze zaak meer vaart krijgt.

De verdere voortgang van deze zaak is te volgen op :

<https://www.massaschadeconsument.nl/collectieve-acties/tiktok/>

SMC laat zich in deze zaak vertegenwoordigen door advocatenkantoor bureau Brandeis.

### *Google*

In 2023 is SMC een zaak gestart tegen Google over de schending van privacyrechten.

Uit onderzoek blijkt dat Google zeer gedetailleerde gegevens verzamelt van Androidgebruikers. Wij vinden dat Google met deze verzameling en verwerking van persoonsgegevens van Androidgebruikers de wet-en regelgeving heeft overtreden en willen dat deze onrechtmatige activiteiten stoppen.

Daartoe heeft SMC in december van 2023 een dagvaarding uitgebracht. 20 maart 2024 is Google opgeroepen om voor de rechter te verschijnen. 22 oktober heeft de eerste zitting plaatsgevonden in de zaak tegen Google bij de rechtbank Amsterdam. In deze zitting is onder meer ingegaan op de ontvankelijkheid van SMC.

15 januari 2025 oordeelde de rechtbank Amsterdam oordeelt dat Stichting Massaschade & Consument voldoet aan de ontvankelijkheidsvereisten van de Wet afwikkeling massaschade in collectieve actie (WAMCA).

3 juli 2025 heeft de rechtbank besloten – net als in de TikTok zaak – deze zaak aan te houden in afwachting van de uitkomst van de zaak die tegen Amazon loopt. Hierop heeft SMC de rechtbank een brief gestuurd om dit te heroverwegen. Dit omdat de vertraging alleen maar meer schade oplevert voor de achterban, omdat Google ondertussen verder kan gaan met het verzamelen van informatie over Android-gebruikers. Bovendien is SMC het niet eens met de redenen die de rechtbank geeft voor de aanhouding.

Ook de voortgang van deze zaak is te volgen op onze website:

<https://www.massaschadeconsument.nl/collectieve-acties/google/>

SMC laat zich in deze zaak vertegenwoordigen door het advocatenkantoor Rubicon Impact & Litigation.

### *ABN AMRO*

In 2024 is SMC een collectieve actie gestart tegen ABN AMRO vanwege het te veel aan rente incasseren bij MKB'ers met een doorlopend krediet. Nadat SMC in februari 2024 ABN AMRO had uitgenodigd voor overleg, heeft het SMC op 14 mei 2024 ABN AMRO voor de rechter gedaagd. 11 september 2024 is ABN AMRO gedagvaard en uitgenodigd voor de rechter te verschijnen. SMC verwacht in de eerste helft van 2025 een eerste rechtszitting waarbij ook ingegaan zal worden op de ontvankelijkheid van de zaak.

Op 15 april 2025 vond de eerste zitting in de zaak van Stichting Massaschade & Consument tegen ABN AMRO plaats bij de rechtbank Amsterdam. Deze zitting ging onder andere over de ontvankelijkheid van Stichting Massaschade & Consument gaan.

9 juli 2026 kwam de rechtbank Amsterdam tot het teleurstellende oordeel dat de vordering van de stichting niet in behandeling kan worden genomen. Hierop heeft SMC 18 december 2026 hoger beroep ingediend.

Ook de voortgang van deze zaak is te volgen op onze website:

<https://www.massaschadeconsument.nl/collectieve-acties/abn-amro/>

SMC liet zich in deze zaak vertegenwoordigen door het advocatenkantoor bureau Birkway. In het hoger beroep laat SMC zich vertegenwoordigen door het advocatenkantoor Finch Dispute Resolution.

### *Sony playstation*

SMC heeft 2024 een onafhankelijk onderzoek had laten uitvoeren naar de wijze waarop Sony marktmacht misbruikt bij digitaal aanbieden van spellen voor Playstation. SMC heeft Sony hiervoor in februari 2025 per brief aansprakelijk gesteld en op 24 juni 2025 gedagvaard bij de rechtbank Midden – Nederland. Op dit moment staat de mondelinge behandeling over het toepasselijke recht, de bevoegdheid van de rechter en de ontvankelijkheid van SMC gepland op 29 juni 2026.

Ook de voortgang van deze zaak is te volgen op onze website:

<https://www.massaschadeconsument.nl/collectieve-acties/playstation/>

SMC laat zich in deze zaak vertegenwoordigen door het advocatenkantoor Milberg..

### III. Verdere activiteiten

SMC heeft zich in 2025 aangesloten bij de Associatie van Nederlandse Collectieve Belangenbehartigers (ANCB) en participeert in dit samenwerkingsverband. Ook is SMC participierend lid van de Vereniging voor Massaschade en Collectieve Actie (VEMCA).

Verder was voorzitter Lucia Melcherts namens SMC veelvuldig panellid in seminars over de WAMCA.

SMC informeert per zaak haar achterban over de voortgang dit gebeurd via nieuwsbrieven en de website. Daarnaast is in 2025 een kwartaalnieuwsbrief geïntroduceerd waarmee mensen geïnformeerd worden over de voortgang van alle SMC zaken. Als betrouwbare claim stichting weet SMC ook veel media aandacht te genereren voor haar zaken.

Om de governance verder te verstevigen kent SMC naast statuten ook een bestuursreglement dat in 2025 is vastgesteld.

### IV. Bestuur

Het bestuur bestaat uit leden met kennis en ervaring in de consumentenbescherming, de juridische wetenschap en het financiële domein en werd in 2025 gevormd door:

- Lucia Melcherts (voorzitter)  
In functie sinds 15 maart 2021
- Dennis Jullens (penningmeester)  
In functie sinds 15 maart 2021
- Remco Dolstra  
In functie sinds 1 juli 2023

Voor de TikTok zaak is een aanvullend bestuurslid benoemd:

- Huub de Jong  
In functie sinds 30 augustus 2021

Het bestuur vergadert minimaal 1 keer per maand. Daarbij vergadert het bestuur 4 keer per jaar gezamenlijk met de Raad van Toezicht. Door het jaar informeert het bestuur per mail en telefonisch de Raad van Toezicht voortdurend over de voortgang van bestaande zaken en potentiële nieuwe zaken.

## V. Financiën

Belanghebbenden die zich aansluiten bij collectieve acties van SMC betalen daarvoor geen bijdrage. De rechtszaken die lopen worden volledig bekostigd door externe financiers. SMC opereert in haar besluitvorming onafhankelijk van deze financiers.

In het geval van de AirBnB zaak, de ABN AMRO zaak en de Sony zaak, worden financiële zaken afgehandeld in nauwe samenwerking met de funder Omni Bridgeway. Dit internationaal opererende bedrijf is gespecialiseerd in het mogelijk maken van gecompliceerde juridische zaken.

De externe financier van de TikTok zaak is het aan IVO Capital Partners gelieerde fonds Consumer Privacy Litigation Funding L.P. De financier kan steunen op het bewezen trackrecord van IVO Capital Partners in het kader van procesfinanciering. Voor de zaak tegen TikTok is een separate administratie opgezet van waaruit de facturen van de diverse leveranciers van diensten worden afgewikkeld. Hierbij wordt voor volledige transparantie en governance gebruik gemaakt van een Escrow account van Intertrust.

De externe financier in de zaak tegen Google is Eaton Hall Funding LCC. Dit is een aan het in collectieve acties gespecialiseerde Amerikaanse advocatenkantoor Grant & Eisenhofer verbonden procesfinancier. Grant & Eisenhofer heeft ruime ervaring met het voeren van massaschadezaken in de Verenigde Staten. Daarnaast heeft zij via aan haar gelieerde (project)vennootschappen veel ervaring opgedaan met het financieren van class-actions en massaschadezaken buiten de Verenigde Staten.

De financiers ontvangen in geval van succes in de door hen gefinancierde zaak een beloning in de vorm van een percentage van de opbrengst (na aftrek van de gemaakte kosten) en is afhankelijk van de door de rechter toegekende schadevergoeding. Daarbij aangetekend dat SMC vindt dat gedupeerden een zo volledig mogelijke schadevergoeding horen te krijgen en dus eigenlijk geen deel van hun ontvangen schadevergoeding zouden hoeven af te staan wanneer de zaak slaagt. Daarom streeft de Stichting ernaar om de gemaakte kosten (met inbegrip van de kosten van financiering) volledig in rekening te brengen bij aangesproken partijen.

## VI. Remuneratie

Stichting Massaschade & Consument volgt de Claimcode 2019. Indien nodig wordt de Claimcode compliance verklaring geüpdatet en wordt deze geplaatst op de website van de stichting. De meest recente compliance verklaring is van oktober 2025.

Het beloningsbeleid is te vinden op de website van de stichting. In 2025 is aan het bestuur € 112.500 exclusief BTW vergoed.

---

Oegstgeest, 24 maart 2026

Lucia Melcherts (voorzitter)

Sherry Pang (penningmeester)

Remco Dolstra (secretaris)

Huub de Jong