



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-331 d.d. 18 november 2011

(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden, en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Elektronisch geld – creditcard. Consument is er niet in geslaagd aannemelijk te maken dat de bank haar willens en wetens een gemanipuleerde creditcardschuld heeft voorgelegd en onterecht een te hoog bedrag van haar privérekening heeft afgeschreven. Evenmin is gebleken van enig onzorgvuldig c.q. frauduleus handelen door Aangeslotene jegens Consument.

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier d.d. 8 oktober 2010, met nadere toelichting;
- het antwoord van Aangeslotene van 22 maart 2011;
- de repliek van Consument van 12 april 2011;
- de brief van Aangeslotene van 2 mei 2011.

Aangeslotene heeft afgezien van het indienen van een dupliek.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 10 juni 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument heeft bij Aangeslotene een privérekening met nummer 0. Aan deze bankrekening is het gebruik van een creditcard gekoppeld.
- Per brief van 12 februari 2009 heeft Consument bij Aangeslotene aangegeven dat er sprake is van een gemanipuleerde creditcardschuld. Op onrechtmatige wijze zouden er door Aangeslotene fictieve debetbedragen zijn afgeschreven.
- Tussen partijen is hierover intensief gecorrespondeerd, hetgeen uiteindelijk heeft geleid tot het verzoek van Consument om geschilbeslechting door de Geschillencommissie.
- Op de transacties met de creditcard zijn de Algemene Voorwaarden Creditcard van toepassing (hierna te noemen: de Algemene Voorwaarden).



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

3.1 Consument vordert van Aangeslotene terugbetaling van € 368,28.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument is van mening dat Aangeslotene onrechtmatige handelingen heeft verricht, waardoor zij haar een fictieve schuld heeft opgelegd. Aangeslotene heeft vanwege het gebruik van de creditcard op 23 februari 2008 een bedrag van € 735,56 van haar privérekening afgeschreven. Volgens Consument wees nacalculatie uit dat het hierbij ging om een gemanipuleerde creditcardschuld. Aangeslotene heeft een bedrag van € 368,28 te veel afgeschreven.

- Consument heeft haar stelling in haar schriftelijke correspondentie uitvoerig toegelicht. Aan de hand van overgelegde overzichten en berekeningen van de bij- en afschrijvingen met betrekking tot haar creditcardgebruik stelt zij inzichtelijk te hebben gemaakt dat Aangeslotene haar schuld oneigenlijk heeft verhoogd, waarbij zij eveneens refereert aan een door Aangeslotene onterecht gebruikte Euro-omrekenfactor. Het gaat Consument daarbij niet zo zeer om specifieke betwiste transacties, maar om het totale plaatje van schuld en rente, dat niet correct is gebleken.

- Voorts is Consument van mening dat Aangeslotene haar klacht niet professioneel heeft behandeld. Haar brieven werden niet adequaat beantwoord en reacties bleven lang uit.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene stelt dat op basis van alle beschikbare informatie en documentatie van manipulatie van de openstaande schuld of onregelmatigheden naar aanleiding van het creditcardgebruik van Consument niets is gebleken. Aangeslotene is dan ook niet bereid Consument tegemoet te komen in haar vordering.

- Op 2 december 2008 is er voor het eerst achterstand ontstaan in de verrekening van het creditcardgebruik met de privérekening van Consument wegens onvoldoende saldo op deze rekening. Vervolgens zijn er diverse opnames gedaan bij geldautomaten en betalingen aan derden verricht. Op 1 januari 2009 heeft Aangeslotene getracht deze bedragen, inclusief rente en behandelingskosten vanwege te late betaling, te incasseren op de bankrekening van Consument. Ook deze verrekening werd echter vanwege onvoldoende saldo gestorneerd. Hetzelfde scenario heeft zich in de maanden erna een aantal keren herhaald. Om Consument tegemoet te komen, trof Aangeslotene een betalingsregeling om de debetstand te vereffenen. Per 1 juni 2009 bedroeg het saldo van de creditcard € 0.--.

- Aangeslotene acht de overzichten en berekeningen van Consument weinig inzichtelijk en kan evenmin de verwijzing naar de Euro-omrekenfactor plaatsen.

- Aangeslotene benadrukt dat er uit haar administratie geen onregelmatigheden zijn gebleken. Wellicht ten overvloede vermeldt zij dat zij op basis van artikel 6.3 en 6.5 van de Algemene Voorwaarden gerechtigd was om rente en/of kosten bij Consument in rekening te brengen naar aanleiding van de transacties met de creditcard. Daarnaast had Consument binnen dertig dagen na ontvangst van een



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

creditcardoverzicht eventuele betwiste transacties bij haar kunnen melden, conform artikel 7 van de Algemene Voorwaarden, hetgeen Consument heeft nagelaten.

- 3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.
- Consument heeft nog eens toegelicht dat zij niet de intentie heeft om bepaalde geldopnames of betalingen die zijn vermeld op de verstrekte overzichten te betwisten. De dertig dagen-termijn uit de Algemene Voorwaarden doet derhalve niet ter zake. Het gaat haar om de totale afrekening inclusief rente en kosten die Aangeslotene met het saldo van haar privérekening heeft verrekend. Pas na grondig onderzoek is haar gebleken dat deze niet klopte. Daar deze nacalculatie echter de nodige tijd in beslag heeft genomen, heeft zij Aangeslotene pas in een laat stadium kunnen berichten.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 De Commissie stelt vast dat Consument een bankrekening heeft bij Aangeslotene, waaraan het gebruik van een creditcard is gekoppeld. In februari 2009 concludeert Consument na eigen onderzoek dat Aangeslotene willens en wetens een te hoge creditcardschuld heeft gecreëerd waardoor zij schade lijdt. Partijen hebben hierover veelvuldig gecorrespondeerd.
- 4.2 De vraag die aan de Commissie is voorgelegd, is of Aangeslotene terecht heeft geweigerd het door Consument gevorderde bedrag van € 368,28 terug te betalen. De Commissie beantwoordt deze vraag bevestigend.
- Nu Consument stelt dat Aangeslotene haar willens en wetens een gemanipuleerde creditcardschuld heeft voorgelegd en onterecht een te hoog bedrag van haar privérekening heeft afgeschreven – hetgeen door Aangeslotene nadrukkelijk wordt betwist – is het aan Consument om de feiten en omstandigheden die daartoe hebben geleid, aannemelijk te maken. De Commissie oordeelt dat zij hierin niet is geslaagd. Noch uit de door Consument overgelegde uitgebreide overzichten en berekeningen, noch uit hetgeen zij ter zitting heeft toegelicht, kan de Commissie afleiden dat de afrekening van Aangeslotene van het creditcardgebruik van Consument inclusief rente en kosten, onjuist was. Evenmin is gebleken van enig onzorgvuldig c.q. frauduleus handelen door Aangeslotene jegens Consument. De vordering van Consument wordt mitsdien afgewezen.
- 4.3 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.