

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-051 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op : 4 augustus 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 26 januari 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument heeft met zijn creditcard via een derde een (online) aankoop gedaan. De aankoop is niet geleverd en hij doet een beroep op de GeldTerugService. Het beroep op deze dienst wordt door de Bank niet gehonoreerd. De Commissie overweegt dat Consument - gelet op de omschrijving van de dienst op de website - het aankoopbedrag aan de Bank kan terugvragen. Dat de betaling van de aankoop via een derde is verricht is geen uitzondering die op de website wordt genoemd.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- de brief van Consument van 4 augustus 2015 met bijlagen;
- het e-mailbericht van Consument van 16 augustus 2015 met bijlage;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening bij de Bank aan. Aan deze betaalrekening is een creditcard gekoppeld.

2.2 Op 27 januari 2015 heeft Consument een computer met een prijs van € 429,- besteld bij het buitenlandse bedrijf Global Electronic Solutions Limited (hierna: de verkoper) via de website <http://gesltd.tk/>. Het aankoopbedrag heeft Consument met zijn creditcard betaald via Western Union. Dit bedrag is in contanten door de verkoper opgehaald.

2.3 De verkoper heeft Consument op 28 januari 2015 verzocht om een aanvullende betaling te doen van € 297,99 voordat hij de computer zou verzenden. Consument heeft dit bedrag niet betaald. De computer is niet aan Consument geleverd.

2.4 Consument heeft met een beroep op de GeldTerugService de Bank verzocht het bedrag van € 429,- terug te storten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 429,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft vóór het bestellen van de computer onderzoek gedaan naar de verkoper en via email met de verkoper contact gehad. Hij heeft een betrouwbare indruk gekregen van de verkoper en heeft de computer vervolgens besteld. Op verzoek van de verkoper heeft hij het aankoopbedrag van € 429,- via Western Union betaald. Op 28 januari 2015 heeft de verkoper Consument bericht dat hij een nabetaling (“assurance fee”) van in eerste instantie € 297,99 moest overmaken, waarna de computer aan hem zou worden verzonden. Deze nabetaling was niet overeengekomen. Consument heeft dit bedrag niet betaald. De computer is niet aan Consument geleverd en de verkoper stort het aankoopbedrag van € 429,- ondanks verzoeken van Consument niet terug. De geldtransactie via Western Union is een legale manier van betaling. Indien deze betaalwijze niet onder de GeldTerugService viel had de Bank dit (vooraf) op haar website moeten vermelden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Western Union is een bedrijf dat betaaldiensten (het regelen en verzenden van het verkeer van contant geld) aanbiedt en is geen - zoals door Consument wordt verondersteld - betaalmiddel. Consument heeft Western Union betaald voor het leveren van een betaaldienst. Deze betaaldienst is door Western Union geleverd. Consument heeft met zijn creditcard geen dienst bij de verkoper afgenomen en kan daarom geen beroep doen op de GeldTerugService.

4. Beoordeling

4.1 Vast staat dat Consument als houder van een creditcard bij de Bank gebruik kan maken van de dienst GeldTerugService. Consument heeft een afschrift van de website van de Bank overgelegd, waarop onder meer staat vermeld: “Met de GeldTerugService kunt u geld terug vragen als de (online) aankoop die u met uw Creditcard heeft betaald, niet of niet gedeeltelijk wordt geleverd.” Nu de Bank de juistheid van dit afschrift niet heeft betwist, dienen deze bewoordingen als uitgangspunt van de verdere beoordeling.

4.2 De vraag die dient te worden beoordeeld is of de Bank gehouden is het op 27 januari 2015 ten laste van de creditcard van Consument gebrachte bedrag van € 429,- aan Consument terug te betalen. Volgens de Bank is zij hiertoe niet verplicht, omdat Consument met zijn creditcard geen dienst bij de verkoper maar een betaaldienst bij Western Union heeft afgenomen.

- 4.3 De Commissie overweegt dat Consument op 27 januari 2015 met de verkoper is overeengekomen dat de verkoper tegen betaling van een bedrag van € 429,- een computer aan Consument levert. Consument heeft vervolgens met zijn creditcard het aankoopbedrag van € 429,- overgemaakt aan Western Union waarna de verkoper het bedrag in contanten heeft opgenomen. De verkoper heeft de computer niet aan Consument geleverd. Gelet op de bewoordingen op de website van de Bank kan Consument de creditcardbetaling terugvragen indien een aankoop niet of gedeeltelijk niet is geleverd. De niet geleverde computer van Consument valt onder deze omschrijving en Consument kan daarom het aankoopbedrag van de Bank terug vragen.
- 4.4 Dat Consument - op verzoek van de verkoper - met Western Union een overeenkomst is aangegaan om het aankoopbedrag aan de verkoper te voldoen maakt de voorgaande overweging niet anders. De Bank noemt op haar website immers niet de voorwaarde dat de partij aan wie met de creditcard gelden worden overgemaakt (in dit geval Western Union) dezelfde moet zijn als de verkopende partij. Indien de Bank, waarschijnlijk vanwege verhaalredenen, dit wel als eis voor het vergoeden van een aankoopbedrag wil kunnen invoeren, dient zij deze voorwaarde bij de omschrijving van de GeldTerugService te noemen. De Bank sluit daarmee onder meer een betaling via Western Union uit van de GeldTerugservice. Consument kan daarmee dan rekening houden bij een verzoek van de verkoper om de betaling via Western Union te laten plaatsvinden.
- 4.5 De vordering van Consument zal, gelet op het voorgaande, worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 429,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep.