

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-242 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 20 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 12 april 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Klacht over creditcard. Volgens de consument heeft een autoverhuurder geld laten afschrijven zonder dat hij daarmee heeft ingestemd. De bank heeft een van de autoverhuurder ontvangen document overgelegd dat door consument is getekend en waarop het afgeschreven bedrag wordt vermeld. Verder is de gestelde fraude niet vast komen te staan. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier,
- de brief van de bank van 1 april 2016,
- de brief van Consument van 25 april 2016,
- de brief van de bank van 14 oktober 2016,
- de brief van Consument van 24 oktober 2016,
- de brief van de bank van 17 november 2016,
- de brief van Consument van 7 december 2016 en
- de e-mail van de secretaris aan Consument van 30 maart 2017, waarin wordt bevestigd dat Consument de uitspraak van de Commissie als bindend aanvaardt.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een door de bank uitgegeven creditcard.
- 2.2 In 2015, voorafgaand aan zijn vakantie in [Land], heeft Consument een auto gehuurd. Consument heeft een overeenkomst met [Bedrijf I] overgelegd waarin staat:

“(…)
Huurperiode 20 dagen
(…)
Totaalbedrag 676.00
(…)”

Informatie voor het ophalen

Verhuurder:

DOLLAR

[PLAATSNAAM] INTERNATIONAL AIRPORT

(...)

Informatie voor het inleveren

Verhuurder:

DOLLAR

[PLAATSNAAM] INTERNATIONAL AIRPORT

(...)

Uw autohuur is inclusief:

- * Geldende lokale belasting(en) op de geldende tarieven.
 - * Supplementaire Wettelijke Aansprakelijkheid Verzekering (...).
 - * Het huurtarief is inclusief afkoop van het blijvend eigen risico (...) met een eigen risico van € 0 (...).
 - * Verzekering m.b.t. onverzekerde of onderverzekerde medeweggebruikers (UMP).
 - * Belastingen en toeslagen.
 - * Roadside Assistance / pechhulp.
(...)
 - * Customer Facility Charge (...).
 - * Administratie kosten.
 - * De hoofdbestuurder dient bij het ophalen van de auto minimaal één geldige creditcard (...) op eigen naam te kunnen overleggen. Op deze kaart zal de borg van de auto worden verzekerd door de verhuurfirma.
 - * Ongelimiteerde Kilometers.
- Uw autohuur is exclusief:
- * Persoonlijke Inzittenden Verzekering voor bestuurder en passagiers. (...)
 - * Tolgelden of Autobahnvignet (...)
 - * Op alle extra items ter plaatse, is lokale belasting van toepassing.
 - * Roadsafe: Ter plaatse beschikbaar voor circa \$ 7,99 + BTW per dag, biedt assistentie in geval van nalatigheid.
 - * Road Safe: Een optionele, extra service voor gevallen van (...) nalatigheid die niet gedekt zijn door de Roadside Assistance zoals verlies van sleutels, met een lege tank komen te staan etc.
 - * Over extra diensten of goederen die lokaal worden gehuurd of aangeschaft worden de daar geldende belastingen en toeslagen berekend.
(...)

Indien er extra toeslagen van toepassing zijn, dienen deze ter plaatse te worden voldaan:

- * Jonge bestuurderstoelage: Voor bestuurders in de leeftijd 21 tot en met 24 geldt een toeslag van ongeveer USD 27.00, per dag (...).
- * Extra bestuurders: Minimum leeftijd van de extra bestuurder 25. Kosten circa USD 13.00, per dag (...)
- * GPS: Ongeveer USD 12.99, per dag (...). Onder voorbehoud van beschikbaarheid ten tijde van ophalen.
- * Kinderzitje: Ongeveer USD 13.00, per dag (...).

Dit is belangrijke informatie, zodat uw autohuur soepel verloopt.

Om u een heldere uitleg te geven van de huurprijs van uw auto, geven wij op de voucher aan wat de inclusief prijs is, die u aan [Bedrijf 2] betaalt en wat exclusief is.

De algemene voorwaarden verschillen per land, daarom geven wij enkele lokale tarieven aan u door, die u aan de verhuurder moet betalen, ten tijde van het afhalen van de auto. Dit zijn de enige bedragen die u ter plaatse verplicht bent om te betalen, aan de verhuurder.

De daadwerkelijke verhuurder, aangegeven op uw voucher, geeft u de keuze om extra uitrusting (zoals GPS, kinderzitje etc.), een extra tank benzine of extra verzekeringen erbij te nemen.

Tenzij deze extra's als verplicht zijn aangegeven op uw voucher. Zijn deze extra's optioneel dan heeft u de keuze deze erbij te nemen. Als u er niet zeker van bent of extra informatie wenst, neemt u dan contact met ons op, ten tijde van het afhalen van de auto. U kunt ons bereiken op het gratis nummer 24 uur per dag (...).

[Bedrijf 2] kan geen verantwoordelijkheid nemen voor optionele extra's die bij de verhuurder zijn afgenomen. (...)

Tenslotte adviseren wij u dringend, een kopie van het originele huurcontract in uw moedertaal of in het Engels aan te vragen en te controleren, als de verhuurder dit ter beschikking stelt. (...)"

2.3 Op grond van de hiervoor genoemde overeenkomst met [Bedrijf 1] heeft Consument op 10 april 2015 een bedrag van € 676 betaald.

2.4 Na zijn aankomst in [Plaatsnaam] heeft Consument de gehuurde auto opgehaald bij het bedrijf [Verhuurder] (hierna: [Verhuurder]). Bij het ophalen van de auto heeft een baliemedewerker van [Verhuurder] hem verzocht een handtekening te zetten met behulp van een apparaat dat op de balie stond.

2.5 Na terugkomst in Nederland heeft Consument geconstateerd dat van zijn creditcardrekening een bedrag van USD 572,45 (€ 532,08) was afgeschreven ten gunste van [Verhuurder]. Consument heeft de bank naar aanleiding van deze afschrijving verzocht om terugbetaling van dit bedrag. De bank heeft [Verhuurder] een 'chargeback notification' gezonden en daarna van [Verhuurder] een 'chargeback reversal request' ontvangen, waarin staat:

"(...) Chargeback Reversal Request

Case # (...)

Customer Name: [naam Consument]

Rental Agreement (...)

Disputed Amount: \$572.45

Please reverse this debit.

According to our rental information:

- Customer has full knowledge of all of the charges for this rental. Please see the attached signed rental contract reflecting agreement and acceptance to the rental and all of its terms and charges.
- Customer presented a voucher at rental open. Customer's payment by voucher was applied to this rental. However, customer elected additional options. The card member elected the Platepass, PPR (Personal protection plan) and Road safe (roadside assistance, towing and Tire coverage) options that were not covered by the voucher resulting in additional charges of \$572.45. The Customer signed the rental agreement to accept the charges and presented a credit card to pay for additional charges. Card was swiped and valid authorization obtained. Customer was charged exactly what was signed for at the time of rental. Customer is fully aware of this charge.
- The card member signed the legally binding open agreeing to the terms of the contract and all of its charges. Valid authorization was obtained. The final charges exactly match the estimated charges which were approved by the card member.

- All charges are valid. No credit is due. (...)"

2.6 [Verhuurder] heeft een document aan de bank gezonden waarop de handtekening van Consument staat en waarin een aantal toeslagen ('charges') voor extra opties worden vermeld met een geschat totaal bedrag ('Estimated Charges') van 572,45, zonder aanduiding van de munteenheid. Ook heeft [Verhuurder] een 'charge history report' aan de bank gezonden waarin wordt toegelicht uit welke posten het aan Consument in rekening gebrachte bedrag van USD 572,45 is opgebouwd.

2.7 In de overgelegde Voorwaarden Creditcard en Platinumcard staat:

"(...) Fraude, verlies en diefstal

- Wij vergoeden de schade die u lijdt door misbruik van uw creditcard bij fraude, verlies of diefstal volledig, als er geen sprake is van fraude, opzet en grove nalatigheid van uw kant. Én als u de fraude, het verlies of de diefstal direct na ontdekking bij ons meldt en vervolgens aangifte doet bij de politie.
- Wij vergoeden ook de schade over de periode vóórdát u het misbruik, verlies of diefstal bij ons heeft gemeld. (...)"

3. Vordering, klacht en verweer

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 532,08. Aan zijn vordering legt hij ten grondslag dat dit bedrag is afgeschreven zonder dat hij daarvoor heeft getekend of daarmee ingestemd en dat de bank in geval van fraude met een creditcard het afgeschreven bedrag aan haar cliënt moet vergoeden. De bank moet, aldus Consument, ervoor zorgen dat niet elk bedrijf dat van hem een handtekening heeft gekregen, bedragen kan incasseren door middel van zijn creditcard.
- 3.2 De bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 In dit geschil gaat het om de vraag of de bank het bedrag van € 532,08, dat volgens Consument is afgeschreven zonder dat hij daarvoor heeft getekend of daarmee ingestemd, aan Consument moet vergoeden. Tussen partijen is niet in geschil dat de bank op grond van de toepasselijke algemene voorwaarden (zie 2.7 hiervoor) schade veroorzaakt door fraude dient te vergoeden. Partijen verschillen echter van standpunt over de vraag of in dit geval sprake is geweest van fraude.
- 4.2 Volgens Consument heeft [Verhuurder] fraude gepleegd. Hij stelt dat hij bij de balie van [Verhuurder] zijn handtekening alleen heeft gezet als bewijs voor het meenemen van de huurauto en dat het afgeven van zijn creditcard vereist was zodat [Verhuurder] eventueel een borgsom kon inhouden; hij heeft niet ingestemd met de door [Verhuurder] aangeboden extra items behalve de afkoop van het tolwegensysteem.

Ook stelt Consument dat, bij aankomst in [Plaatsnaam], hem is verteld door de baliemedewerker van [Verhuurder] dat hij een nieuwe reservering moest maken en dat hij daarbij niet moest letten op het bedrag op de bon omdat dit afweek van het eerder aan [Bedrijf 1] betaalde bedrag. Omdat deze bedragen dicht bij elkaar lagen – € 676 bij [Bedrijf 1] en USD 572.45 (= € 532,08) bij [Verhuurder] – heeft Consument gevraagd hoe het kon dat de huur van de auto nu goedkoper was; daarop heeft de baliemedewerker geantwoord dat dit kon ontstaan door de dagkoers van de dollar en door belasting en dergelijke, maar dat Consument daarop niet hoefde te letten omdat hij alles al had betaald. Consument stelt dat hij op basis van deze informatie zijn handtekening heeft gezet en van [Verhuurder] geen kopie heeft ontvangen met de voorwaarden waarvoor hij had getekend. Consument wijst erop dat in totaal ongeveer € 1.208 is afgeschreven van zijn rekening, wat voor drie weken een onevenredig hoge huurprijs is.

- 4.3 De bank heeft de in 4.2 weergegeven stellingen van Consument betwist. Volgens de bank heeft de betaling aan [Verhuurder] betrekking op de in 2.6 vermelde toeslagen wegens extra opties, die niet verdisconteerd waren in het aan [Bedrijf 1] betaalde bedrag. Volgens de bank zijn geen bewijsstukken overgelegd die de stellingen van Consument ondersteunen en is daardoor geen bewijs geleverd van de gestelde fraude. Verder betwist de bank dat Consument een overeenkomst heeft ondertekend zonder precies te weten waarvoor hij tekende; mocht Consument wel hebben ondertekend zonder dit te weten, dan dient volgens de bank de daardoor veroorzaakte schade voor zijn rekening te blijven.
- 4.4 De Commissie overweegt als volgt. De artikelen 7:527 en 528 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) voorzien in de situatie waarin een consument ontkent dat een betalingstransactie met zijn instemming is uitgevoerd. Op grond van deze bepalingen moet de betaaldienstverlener – in dit geval de bank – onder meer bewijzen dat de betalingstransactie is geauthenticeerd en, bij gebrek aan dit bewijs, het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. In deze zaak heeft de bank het vereiste bewijs geleverd door het overleggen van het in 2.6 genoemde document waarop de handtekening van Consument staat en ook het bedrag van de toeslagen ('charges'). Op grond van de artikelen 7:527 en 528 BW kan daarom geen schadevergoeding worden toegewezen.
- 4.5 Van belang is verder dat de bank zich in haar Voorwaarden Creditcard en Platinumcard heeft verplicht tot het vergoeden van schade ontstaan door 'misbruik van uw creditcard bij fraude, verlies of diefstal'. De Commissie constateert dat partijen van standpunt verschillen over de vraag of [Verhuurder] fraude heeft gepleegd door misleidende mededelingen te doen en extra opties in het contract te zetten zonder dat Consument mondeling daarmee had ingestemd. Het standpunt van Consument dat er fraude is gepleegd, berust op stellingen over de gang van zaken bij aankomst in [Plaatsnaam], in het bijzonder mededelingen die toen volgens Consument door de baliemedewerker van [Verhuurder] zijn gedaan. Deze stellingen van Consument zijn gemotiveerd door de bank betwist en kunnen daarom niet als vaststaand worden aangenomen.

Overigens zijn ook de stellingen van de bank over de mededelingen van [Verhuurder] niet komen vast te staan; het feit dat [Verhuurder] beschikt over een document met het bedrag van de toeslagen en de handtekening van Consument sluit immers niet uit dat er wezenlijke verschillen kunnen bestaan tussen enerzijds wat de baliemedewerker van [Verhuurder] mondeling aan Consument heeft medegedeeld en anderzijds de inhoud van dit door [Verhuurder] overgelegde document.

- 4.6 Onder deze omstandigheden kan de Commissie niet vaststellen wie van partijen gelijk heeft over de vraag of [Verhuurder] fraude heeft gepleegd door middel van misleidende mededelingen. Aan het woord van de ene partij kan immers niet méér geloof worden gehecht dan aan het woord van de andere en het dossier bevat onvoldoende specifieke bewijsstukken die aantonen dat het standpunt van een van partijen het juiste is. Het gevolg daarvan is dat de vordering van Consument niet kan worden toegewezen. De Commissie kan immers alleen op grond van vaststaande feiten tot het oordeel komen dat er sprake is geweest van fraude en dat de bank op die grond gehouden is tot betaling aan Consument.
- 4.7 Gezien het voorgaande wordt de vordering afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het reglement.