

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0092

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	5 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Creditcard transactie. GeldTerugService. De consument heeft zich beklaagd over de afwijzing door de bank van zijn beroep op de GeldTerugService. De commissie stelt vast dat de bank op terechte gronden het beroep van de consument heeft afgewezen. De klacht van de consument is dan ook ongegrond en zijn vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft met zijn creditcard die gekoppeld is aan zijn bij de bank aangehouden betaalrekening de kosten (€ 1.700,-) betaald van een door hem bij een reisorganisatie geboekte vakantie. Op de contractuele relatie tussen de consument en de bank zijn onder meer toepasselijk de 'Voorwaarden Creditcard en Platinumcard'.¹
- 2.2 De kwaliteit van de aangeboden reis voldeed niet aan de verwachtingen van de consument. Hij heeft gesteld de reisorganisatie de gelegenheid te hebben geboden om zijn klachten op te lossen, maar dat deze daaraan niet heeft voldaan.

¹ De tekst van het relevante onderdeel van deze voorwaarden staat in de bijlage bij de uitspraak.

De door de reisorganisatie aangeboden cadeaubon heeft hij geweigerd. De consument heeft ervan afgezien zijn klacht bij de reisorganisatie in te dienen.

- 2.3 De consument heeft vervolgens de bank gevraagd om het bedrag van € 1.700,- op grond van de GeldTerugService aan hem terug te betalen. Nadat de bank dit verzoek definitief heeft afgewezen, heeft hij zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument klaagt over de afwijzing door de bank van zijn beroep op de GeldTerugService. Hij vindt dat de bank € 1.700,- aan hem moet terugbetalen. De consument baseert zijn vordering op de volgende argumenten.
- 2.5 Allereerst moet de bank dit bedrag terugbetalen omdat aan de creditcard een aankoopgarantie is gekoppeld.
- 2.6 Hiernaast moet de bank dit doen omdat de wetgever de consument in het gelijk stelt, zie de artikelen 6:228 BW (dwaling) en 6:47 BW (kosten van betaling)². Er is sprake van misleiding en/of dwaling. De consument verwijt de bank dat zij zijn klacht niet serieus heeft genomen ondanks dat hij heeft aangetoond dat de reisorganisatie zich bewust is van haar schuld in deze kwestie. Dat de reisorganisatie zich hiervan bewust is, is af te leiden uit de compensatie die de reisorganisatie heeft aangeboden. Verder voelt de consument zich als klant van de bank niet gehoord. De consument heeft vastgesteld dat bank geen contact met de reisorganisatie heeft opgenomen en heeft nagelaten serieus onderzoek naar zijn klacht te doen.
- 2.7 Op grond van de wet is de bank tot terugbetaling verplicht. De wet staat qua rangorde boven de toepasselijke voorwaarden van de bank. Als de consument 'dit' van tevoren had geweten dan had hij de vakantie niet geboekt en zou de overeenkomst nietig verklaard moeten worden.

Het verweer

- 2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de bank op terechte gronden het beroep van de consument op de GeldTerugService heeft afgewezen.

² De tekst van deze wetsartikelen staan in de bijlage bij de uitspraak.

De commissie is van oordeel dat hiervan sprake is. Dit betekent dat de bank niet verplicht is € 1.700,- aan de consument terug te betalen. De commissie licht dit oordeel hieronder toe.

Toetsingskader

- 3.2 De commissie toetst de afwijzing van de bank aan de op de creditcard toepasselijke voorwaarden. In deze toepasselijke voorwaarden staat in welke gevallen een beroep op de GeldTerugService wel of niet slaagt.
- 3.3 De commissie stelt met de bank vast dat een dergelijk beroep niet slaagt als de consument - zoals in dit geval - ontevreden is over de kwaliteit van de geleverde dienst, te weten de pakketreis. Op deze grond kan de vordering dus niet worden toegewezen.
- 3.4 Voor zover de consument vindt dat de bank zijn klacht over de kwaliteit van de reis had moeten onderzoeken, overweegt de commissie als volgt. De bank staat buiten de contractuele relatie tussen de consument en de reisorganisatie. Dit betekent dat klachten over de kwaliteit van de reis tot de reisorganisatie moeten worden gericht en niet tot de bank. Dit gaat dus ook op over hetgeen de consument heeft gesteld over dwaling en/of misleiding door de reisorganisatie. De commissie stelt verder vast dat het beroep van de consument op artikel 6:47 BW faalt vanwege het ontbreken van enig verband tot de klacht.

Ambtshalve toetsing

- 3.5 Voor de beoordeling van de klacht is de in het oordeel genoemde onderdeel van de Voorwaarden Gebruik Creditcard en Platinumcard van belang. Dit onderdeel is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en de wet

Voorwaarden

Creditcard en Platinumcard

“(…) Uitsluiting van GeldTerugService

Op de GeldTerugService kan geen beroep worden gedaan als:

- a. U ontevreden bent over een geleverde dienst;
- b. Het een storting op een beleggingsaccount betreft;
- c. Het de aankoop van cryptovaluta betreft;
- d. U een donatie hebt gedaan via een crowdfundingplatform;
- e. U niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union of PayPal;
- f. Op de door u geboekte pakketreis of vliegticket een garantieregeling van toepassing is. (…)

artikel 6:47 BW

1 De kosten van betaling komen ten laste van degene die de verbintenis nakomt.

2 De kosten van een kwitantie komen ten laste van degene ten behoeve van wie het stuk wordt afgegeven.

Artikel 6:228 BW

1 Een overeenkomst die is tot stand gekomen onder invloed van dwaling en bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn gesloten, is vernietigbaar:

- a. indien de dwaling te wijten is aan een inlichting van de wederpartij, tenzij deze mocht aannemen dat de overeenkomst ook zonder deze inlichting zou worden gesloten;
- b. indien de wederpartij in verband met hetgeen zij omtrent de dwaling wist of behoorde te weten, de dwalende had behoren in te lichten;
- c. indien de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst van dezelfde onjuiste veronderstelling als de dwalende is uitgegaan, tenzij zij ook bij een juiste voorstelling van zaken niet had behoeven te begrijpen dat de dwalende daardoor van het sluiten van de overeenkomst zou worden afgehouden.

2 De vernietiging kan niet worden gegrond op een dwaling die een uitsluitend toekomstige omstandigheid betreft of die in verband met de aard van de overeenkomst, de in het verkeer geldende opvattingen of de omstandigheden van het geval voor rekening van de dwalende behoort te blijven.