

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0090

(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 wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden

Samenvatting

Creditcard transactie. GeldTerugservice. De consument heeft zich beklaagd over de afwijzing door de bank van zijn beroep op de GeldTerugservice en vordert dat de bank dit verzoek alsnog honoreert. De commissie is van oordeel dat een beroep op de GeldTerugService niet slaagt. Daarnaast is er geen andere grondslag om de bank te verplichten de schade te vergoeden aan de consument. Dit leidt ertoe dat de klacht van de consument ongegrond is 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 houdt bij de bank een betaalrekening aan met daaraan een creditcard gekoppeld waarop de 'Voorwaarden Creditcard en Platinumcard' van de bank van toepassing zijn. De tekst van het relevante onderdeel van deze voorwaarden staat in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Hiernaast zijn de 'Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards' van toepassing op de contractuele relatie van partijen. De tekst van de relevante bepalingen uit deze voorwaarden staat in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.3 Op 7 februari 2024 heeft de consument met zijn creditcard tegen betaling van € 513,- een kamer gereserveerd in een hotel in Ohio voor overnachtingen van 21 februari 2024 tot en met 23 februari 2024.
- 2.4 Deze reservering is door het hotel per mail bevestigd op 7 februari 2024. Op de bevestigingsmail staat de ‘Cancellation Policy’ van het hotel. Daar staat onder meer dat als de reservering wordt geannuleerd vóór 19 februari 2024 11:59 PM ‘America/New York’, het volledige boekingsbedrag wordt gerestitueerd. En ook dat geen geld wordt gerestitueerd in geval van ‘no-shows’.
- 2.5 Verder staat erop deze reserveringsmail:
- “(…) Need Help with Your Reservation?*
- US toll-free [telefoonnummer]*
- International [telefoonnummer]*
- Booking Ref. [nummer] (…)”*
- 2.6 De consument heeft kort na de ontvangst van de reserveringsbevestiging ontdekt dat hij zich met het boeken van het hotel had vergist. Hij zou niet naar Ohio reizen maar naar een hotel met dezelfde naam in Nepal. Hierop heeft de consument op 7 februari 2024 twee keer een mail gestuurd naar het hotel en daarbij gebruik gemaakt van het mailadres ‘confirmations@[naamhotel].com’. De consument heeft daarin gevraagd zijn annulering van de reservering te bevestigen en het met zijn creditcard betaalde bedrag terug te storten. Deze verzoeken heeft de consument herhaald op 8 februari 2024 via het hiervoor genoemde mailadres en op 18 februari 2024 via een ander mailadres te weten ‘email@guestreservations.com’.
- 2.7 Omdat een reactie van het hotel uitbleef heeft de consument op 25 februari 2024 bij de bank een beroep gedaan op de GeldTerugService.
- 2.8 Nadat de bank dit verzoek van de consument heeft afgewezen, heeft hij zijn klacht bij Kifid ingediend.
- De klacht en vordering*
- 2.9 De consument beklaagt zich over de afwijzing van de bank van zijn beroep op de GeldTerugService en vordert restitutie van € 513,- door de bank. De consument draagt hiertoe de volgende argumenten aan.
- 2.10 De consument heeft tijdig zijn reservering bij het hotel geannuleerd en daarom recht op restitutie van zijn creditcardtransactie. Op al zijn mailberichten reageerde het hotel niet, terwijl deze berichten wel moeten zijn ontvangen omdat hij geen ‘onbestelbaar’ reactie of iets dergelijks ontving. Hij heeft meer dan genoeg gedaan om de reservering te annuleren en daarmee in alle redelijkheid zijn verantwoordelijkheid genomen.

- 2.11 De consument is het niet eens met de bank dat hij niet op de juiste manier zijn reservering heeft geannuleerd. Op de reserveringsbevestiging staat niets over de door de bank genoemde mogelijkheden zoals annuleren via de 'Customer Care Button', die 'Button' was onvindbaar. Telefonisch contact heeft de consument niet gezocht omdat hij bang was dan geen bewijs te hebben van zijn annuleringsverzoek.
- 2.12 En als het zo zou zijn geweest dat er een andere manier was om de reservering te annuleren dan had het hotel hem daarover moeten informeren. Maar dat heeft het hotel nagelaten. Het hotel heeft ook nagelaten contact met hem op te nemen toen hij de eerste dag niet kwam opdagen terwijl het daartoe wel de gelegenheid had. Er is op zijn minst sprake van moedwillige nalatigheid van de kant van het hotel. De consument vindt dat dat op fraude begint te lijken. De consument vindt ook dat de bank het hotel een waarschuwing moet geven over hun onzorgvuldige omgang met annuleringen.

Het verweer

- 2.13 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 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank verplicht is € 513,- aan de consument te betalen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit toe als volgt.

Toetsingskader: toepasselijke voorwaarden

- 3.2 De vraag of de bank op terechte gronden het beroep van de consument op de Geld-TerugService heeft afgewezen, dient getoetst te worden aan de toepasselijke voorwaarden. In deze voorwaarden staat in welke gevallen een beroep op de Geld-TerugService slaagt. De commissie stelt met de bank vast dat het niet terugbetalen van een boekingsbedrag na annulering van een hotelreservering niet één van deze gevallen is. Op deze grond kan de vordering van de consument dus niet worden toegewezen.
- 3.3 Wat betreft de stelling van de consument over mogelijke fraude door het hotel, overweegt de commissie als volgt. De bank staat buiten de relatie van de consument en het hotel. Dit betekent dat het niet aan de bank is om het hotel een waarschuwing te geven, zoals de consument heeft voorgesteld. Voor zover de consument vindt dat zijn vordering moet worden toegewezen vanwege de door hem gestelde fraude, stelt de commissie vast dat de contractuele relatie van partijen daarvoor geen steun biedt. Allereerst omdat van misbruik van de creditcard geen sprake is. Tussen partijen staat immers niet ter discussie dat het de consument is geweest die opdracht tot het uitvoeren van de creditcardtransactie heeft gegeven.

Bovendien staat vast dat deze opdracht door de bank correct is uitgevoerd waarna de uitgevoerde transactie onherroepelijk is geworden zoals dit is neergelegd in artikel 12.3 van de Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards. Ook op deze grond kan de vordering van de consument dus niet worden toegewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.4 Voor de beoordeling van de klacht zijn de in dit oordeel genoemde onderdelen van de 'Voorwaarden Gebruik creditcard en Platiunumcard' en de 'Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards' van belang. De desbetreffende bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen 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 bepaling uit de toepasselijke voorwaarden

Voorwaarden Creditcard en Platinumcard

GeldTerugService

Als u met de creditcard heeft betaald kunt u gebruikmaken van de GeldTerugService in de onderstaande gevallen, mits u eerst in overleg met de verkoper of dienstverlener getracht heeft een oplossing te vinden:

- a. U heeft 30 dagen na de betaling uw aankoop nog niet ontvangen.
- b. Het bestelde product is verkeerd geleverd of nep.
- c. De verkoper of dienstverlener zou een bedrag terugstorten, maar heeft dit na 15 dagen nog niet gedaan.
- d. U hebt geen of te weinig geld gekregen bij een opname bij een geldautomaat.

Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards

Artikel 12 Betalen zonder pincode of handtekening

12.1 U kunt met uw betaalkaart betalen zonder uw pincode of handtekening, bijvoorbeeld op websites op het internet, bij tolen parkeerautomaten of bij het reizen in het openbaar vervoer door in- en uit te checken.

12.2 Als u met uw betaalkaart zonder pincode of handtekening betaalt, geeft u instemming aan ING om de betaalopdracht uit te voeren door uw betaalkaart in te voeren in de automaat of dicht tegen de automaat aan te houden die geschikt is voor contactloos betalen.

12.3 Als u betaalt op een website geeft u instemming aan ING om de betaalopdracht uit te voeren door de gegevens van uw betaalkaart in te voeren en de opdracht vervolgens toe te staan. U kunt die betaalopdracht daarna niet meer intrekken.