Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0655

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	23 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid klacht. De kredietverstrekker heeft aangevoerd dat de consument geen belang meer heeft bij zijn klacht, omdat de schade is vergoed. De consument heeft dit betwist en voert onder meer aan dat de wet en het reglement de commissie niet de mogelijkheid bieden om de klacht niet behandelbaar te verklaren wegens gebrek aan belang. Daarnaast stelt de consument dat hij wel degelijk belang heeft bij zijn klacht, omdat hij nog altijd een creditcard heeft bij de kredietverstrekker en daarom belang heeft bij duidelijkheid voor de toekomst. De commissie is van oordeel dat de consument onvoldoende belang heeft bij zijn vordering en verklaart de klacht daarom niet behandelbaar.

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; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een creditcard aan bij de kredietverstrekker.

2.2 Op 7 januari 2023 is driemaal een bedrag van € 7,50 ten laste gebracht van de creditcard.

2.3 Op 9 januari 2023 heeft de consument contact opgenomen met de kredietverstrekker, omdat voornoemde bedragen zonder zijn toestemming zouden zijn afgeschreven.

2.4 Deze kredietverstrekker heeft de bedragen op enig moment naar de consument teruggestort.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een verklaring voor recht dat de werkwijze van de kredietverstrekker bij het toepassen van de betwistingsprocedure onrechtmatig is.

2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De kredietverstrekker neemt ten onrechte een betwisting pas in behandeling nadat de consument daarvoor voldoende bewijs aanlevert. Het is aan de kredietverstrekker om aan te tonen dat de transactie correct is uitgevoerd en niet aan de consument om bewijs aan te leveren van het tegendeel.

Het verweer

2.7 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De kredietverstrekker heeft op grond van vraag 36 onder 3 van het reglement toestemming gekregen om eerst verweer te voeren tegen de behandelbaarheid van de klacht. De kredietverstrekker heeft daartoe aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is, omdat de betwiste transacties aan de consument zijn terugbetaald en hij daarom geen concreet individueel belang meer heeft bij zijn klacht. De commissie dient dus – alvorens zij toekomt aan een eventuele inhoudelijke behandeling van de klacht – eerst te beoordelen of de klacht behandelbaar is. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende belang bij zijn vordering, zodat de klacht niet behandelbaar is. Dit zal hieronder worden toegelicht.

Heeft de commissie de mogelijkheid de klacht niet behandelbaar verklaren?

3.2 De consument voert allereerst aan dat het reglement en de wet de commissie niet de mogelijkheid bieden om een klacht niet behandelbaar te verklaren wegens een gebrek aan belang, omdat deze mogelijkheid niet expliciet in het reglement is opgenomen.

3.3 Vraag 15 van het reglement bepaalt echter dat Kifid klachten behandelt naar Nederlands recht. Artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat zonder voldoende belang niemand een rechtsvordering toekomt. De commissie kan derhalve op grond van deze wettelijke bepaling oordelen dat een klacht niet in behandeling kan worden genomen wegens een gebrek aan belang.

3.4 Dat op de website van Kifid in een animatiefilmpje over de bemiddelfase wordt uitgelegd dat in de bemiddelfase ook excuses kunnen worden besproken, maakt nog niet dat de consument er daarmee vanuit mag gaan dat zijn klacht behandelbaar is. Dit filmpje ziet bovendien uitdrukkelijk op de bemiddelfase, waarin het partijen zelf vrij staat om af te spreken wat zij willen. Excuses kunnen daarvan onderdeel zijn, maar dit betekent niet dat Kifid een klacht over excuses daarmee per definitie in behandeling moet nemen. Overigens merkt de commissie op dat de consument in het onderhavige geval ook geen excuses vordert.

3.5 Het feit dat er de mogelijkheid bestaat om voor een niet-bindend advies te kiezen, maakt ook niet dat dan klachten in behandeling moeten worden genomen waarbij geen belang bestaat. Consumenten (en financiële instellingen) hebben de mogelijkheid om voor een niet-bindend advies te kiezen, bijvoorbeeld als zij de mogelijkheid willen openhouden hun zaak nog bij de rechter voor te leggen. De commissie ziet niet in waarom dit per definitie betekent dat partijen geen belang hebben bij een niet-bindende uitspraak. De commissie ziet daarnaast ook niet in waarom dit zou betekenen dat zij klachten waarbij inhoudelijk geen belang bestaat dient te behandelen.

3.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de commissie de mogelijkheid heeft om een klacht niet behandelbaar te verklaren wegens een gebrek aan belang.

Heeft de consument voldoende belang bij zijn klacht?

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat de schade van de consument is vergoed en dat hij dus in zoverre geen belang meer heeft bij zijn vordering. De consument voert aan dat zijn belang bij een uitspraak erin is gelegen dat hij nog altijd een creditcard heeft bij de kredietverstrekker en dat hij voor de toekomst duidelijkheid wil hebben over hoe de kredietverstrekker in dit soort situaties dient te handelen.

3.8 Dit is naar het oordeel van de commissie onvoldoende belang. Een mogelijk toekomstig belang is onvoldoende om de klacht op dit moment in behandeling te nemen. Op dit moment kan ook niet worden vastgesteld dat een dergelijk geval zich in de toekomst daadwerkelijk opnieuw zal voordoen. Daarbij geldt dat – zelfs als dit zo zou zijn – onduidelijk is of dan dezelfde voorwaarden en wettelijke bepalingen van toepassing zijn. De commissie kan dan ook op dit moment geen uitsluitsel geven over hoe met een potentiële nieuwe klacht in de toekomst moet worden omgegaan, wat meebrengt dat de consument ook geen belang heeft bij een uitspraak over de vraag of de kredietverstrekker bij de behandeling van de klacht van de consument nu juist heeft gehandeld. Mocht de consument in de toekomst belang hebben bij een uitspraak op een soortgelijke klacht, kan hij daarover op dat moment een klacht indienen.

3.9 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht van de consument niet behandelbaar wordt verklaard, omdat de consument onvoldoende belang heeft bij zijn vordering.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl