Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-695
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank.
Datum uitspraak	: 13 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument doet een beroep op de GeldTerugService die verbonden is aan zijn creditcard maar motiveert dat beroep naar het oordeel van de Commissie, ondanks uitnodiging daartoe, niet. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij ingediende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank.

Ondanks uitnodiging daartoe heeft Consument de mogelijkheid om op het verweer te reageren voorbij laten gaan.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een creditcard van de Bank. Van de creditcard is door [naam luchtvaartmaatschappij] op 2 augustus 2018 een bedrag van € 567,- en op 4 augustus 2018 een bedrag van € 160,- afgeboekt. Deze kosten zijn in rekening gebracht vanwege het omboeken van tickets voor vluchten met [naam luchtvaartmaatschappij].

2.2 In de Voorwaarden creditcard en platinumcard (hierna: de Voorwaarden) van de Bank staat dat Consument gebruik kan maken van de GeldTerugService als een verkoper niet of niet volgens afspraak levert en na overleg ook niet levert of terugbetaalt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 727,- aan financiële vergoeding van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de beide afboekingen op de creditcard ten onrechte door [naam luchtvaartmaatschappij] zijn verricht. Deze kosten hadden niet in rekening mogen worden gebracht en derhalve dienen te betalingen te worden teruggedraaid volgens de GeldTerugService.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat tussen partijen niet in geschil is dat aan Consument kosten in rekening zijn gebracht door [naam luchtvaartmaatschappij] vanwege het omboeken van een vlucht.

4.2 De Bank heeft gemotiveerd gesteld dat deze kosten verschuldigd zijn vanwege de voorwaarden die [naam luchtvaartmaatschappij] heeft gehanteerd. Consument heeft aangegeven dat deze voorwaarden oneerlijk zijn, zonder die stelling nader te onderbouwen. In die omstandigheden komt Consument naar het oordeel van de Commissie geen beroep op de GeldTerugService toe. Daarvoor is ten minste vereist dat Consument nader motiveert waarom de afschrijving heeft plaatsgevonden in strijd met de door [naam luchtvaartmaatschappij] gehanteerde voorwaarden. Consument heeft die stelling echter, ondanks uitnodiging daartoe, niet onderbouwd.

4.3 De Commissie concludeert dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.