Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0256

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

Datum uitspraak	22 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	American Express Europe SA, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Amex
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Creditcardovereenkomst. Eindafrekening. Klachtbehandeling. De stelling van de consument dat de afrekening niet klopt is door Amex gemotiveerd weersproken. De commissie stelt vast dat de consument er niet in is geslaagd zijn stelling te bewijzen. Dit leidt ertoe dat de vordering van de consument wordt afgewezen. Hetgeen de consument heeft aangevoerd over de klachtbehandeling door Amex leidt niet tot een ander oordeel.

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 correspondentie met de consument; 3) het verweerschrift van Amex; 4) de repliek van de consument; 5) de aanvulling op de repliek door de consument en 6) de dupliek van Amex.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij Amex een creditcardovereenkomst aan op grond waarvan een creditcard aan hem was uitgegeven. De partner van de consument was medekaarthouder. De creditcardtransacties werden afgeschreven van een bankrekening die op naam van de consument is gesteld.

2.2 Op de creditcardovereenkomst zijn toepasselijk de voorwaarden die zijn opgenomen in de “Overeenkomst voor de American Express Consumenten Kaarthouders”.

Daarin staat in artikel 4.1 dat het gefactureerde bedrag voor de opmaak van het volgende rekeningoverzicht moet zijn ontvangen. Verder staat in 6.3 van deze voorwaarden: *"(...) U kunt de geautoriseerde transacties die u met uw kaart heeft gedaan niet annuleren.(...)".*

2.3 Amex maakt een keer per maand het rekeningoverzicht op.

2.4 Op de zogenoemde Maandafrekening van 25 mei 2023 staat dat € 4.745,49 voor de volgende maandafrekening van 25 juni 2023 door Amex moet zijn ontvangen. Het te betalen bedrag van € 4.745,49 bestaat uit de transacties van de consument en van de medekaarthouder in de periode waarop de Maandafrekening ziet.

2.5 Op de per mail aan de consument toegestuurde 'aankondiging betaling maandafrekening' van 10 juni 2023 staat dat het nieuwe saldo € 4.745,49 bedraagt en minimaal € 2.144,82 voor 14 juni 2023 betaald dient te worden.

2.6 Op de Maandafrekening van 25 juni 2023 staat het te betalen saldo van € 4.745,49 van de maandafrekening 25 mei 2023. Ook staat erop dat van dat saldo € 2.144,82 is betaald op 19 juni 2023.

2.7 Verder staan op de Maandafrekening van 25 juni 2023 de nieuwe transacties van de consument en de medekaarthouder over de periode 26 mei 2023 tot 25 juni 2023 van in totaal € 7.323,18. Ten aanzien van de nieuwe transacties voor de medekaarthouder staat dat op 6 juni 2023 een bedrag van € 2.600,67 is gecrediteerd. Verder staat er onder het kopje "Overige Transacties" dat op 24 juni 2023 de kaartlidmaatschapsbijdrage van € 421,31 is gecrediteerd.

2.8 De consument heeft over de Maandafrekening van 25 juni 2023 (tevens de eindafrekening) met Amex contact opgenomen omdat die afrekening volgens hem niet klopte. Nadat het niet lukte om met Amex tot een oplossing van zijn klacht te komen, heeft de consument zich op 18 augustus 2023 tot het Kifid gewend.

2.9 Hierna heeft de consument op 12 september 2023 een mail van Amex ontvangen. In deze mail staat dat Amex reageert op het verzoek van de consument van 1 september 2023. Verder staat erin: *"(...)*
Tijdens gesprekken met 2 van onze collega's gaf u aan dat de maandoverzichten niet zouden kloppen.
Ook had u een e-mail gestuurd met een aantal bedragen die volgens u correct zouden moeten zijn. Helaas was dit niet helemaal duidelijk (er stonden ook geen namen van aangesloten bedrijven bij).
Onze collega's hadden voorgesteld om de betreffende maandoverzichten naar u te sturen per aangetekende post. Zij hebben daarnaast ook voorgesteld u te bellen (na ontvangst van de maandoverzichten) om gezamenlijk de maandoverzichten met u te doorlopen. Helaas wilde u dat niet (...)

Wij willen u graag van dienst zijn en het een en ander voor u onderzoeken, maar wij hebben dan wel aanvullende informatie van u nodig. Het zou voor u het gemakkelijkst zijn om gezamenlijk de maandoverzichten te doorlopen, zodat wij eventuele onduidelijkheden die u heeft, gelijk kunnen verhelderen. Alleen dan kunnen we u verder helpen. Een van onze collega's heeft u ook proberen uit te leggen dat uw rekening elke 27e van de maand wordt opgemaakt. U rekent als maandtermijn de 1e tot en met de laatste dag van de maand. Wij snappen dat dat verwarrend kan zijn. Maar door uw transacties op deze manier te bekijken komt u maandelijks op andere bedragen uit dan de door ons opgemaakte rekeningoverzichten.

Wij hebben al uw maandoverzichten bekeken en nagerekend en hebben geen verschil ontdekt. Het huidige openstaande saldo klopt. Op dit moment heeft u een betaalachterstand op uw American Express kaart. Langs deze weg verzoeken wij u dan ook het nog openstaande bedrag van € 7.592,06 per omgaande aan ons over te maken. (...)"

2.10 Amex heeft de invordering van haar vordering overgedragen aan een incassobureau. In afwachting van de uitkomst van de onderhavige procedure is de incasso van de vordering stopgezet. De vordering van Amex van € 7.592,06 is inclusief incassokosten van € 690,19.

De klacht en vordering

2.11 De consument klaagt over de juistheid van de eindafrekening van Amex. De consument stelt dat Amex € 4.088,- te veel in rekening heeft gebracht en dat de eindafrekening met dit bedrag moet worden aangepast. Dit bedrag betreft het verschil in de volgens de consument foutieve eindafrekening van Amex en de juiste eindafrekening die de consument heeft opgesteld. De consument merkt op dat de jaarbijdrage in rekening gebracht is ondanks dat de creditcard niet meer kon worden gebruikt. De consument onderbouwt zijn klacht voorts als volgt.

2.12 De consument is meermaals verteld dat een openstaand bedrag niet kon worden betwist. De medewerkers konden het openstaande bedrag niet verklaren en spraken zichzelf en elkaar tegen.

2.13 De consument heeft op verzoek van een medewerker van Amex de gehele transactie-geschiedenis onderzocht en daarvan overzichten opgesteld. De consument stelt dat daaruit een significant verschil met de eindafrekening is af te leiden. De consument stelt voorts dat de klachtenafdeling van Amex niet kon aangeven welke betaling(en) of uitgave(n) op de overzichten ontbraken, maar bleef aandringen op het feit dat de consument zelf de overzichten moest nalopen. De consument heeft op zijn beurt aangegeven dat meerdere keren uitvoerig te hebben gedaan en daarbij is afgegaan op de maandoverzichten van Amex.

2.14 De consument heeft een overzicht opgesteld. Op dat overzicht staan transacties en de betalingen/crediteringen over de periode januari 2023 tot en met juni 2023 vermeld.

En verder staat er op dat de bij elkaar opgetelde transacties € 20.920,70 bedragen en dat daarvan € 18.074,62 is betaald, de som van de betaalde transacties en crediteringen. Ook staat op het overzicht dat € 2.846,08 nog betaald moet worden.

2.15 Op datzelfde overzicht staat dat over de periode 2021 tot en met 2023 voor in totaliteit van € 76.913,88 aan transacties zijn verricht waarvan € 74.394,80 is betaald, de som van betalingen en crediteringen over die periode. En verder staat er dat € 2.519,08 moet worden betaald.

2.16 De consument diende zijn klacht in bij Kifid nadat hij de klachtprocedure had doorlopen, zoals bevestigd door Amex. Ondanks deze bevestiging komt Amex hierop later terug. De consument merkt verder op dat Amex alleen telefonisch of per post bereikbaar was en niet per mail.

2.17 Het lijkt er volgens de consument op dat Amex stelt dat hij niet bereidwillig was om mee te werken. De consument vindt dat dit niet aannemelijk is gegeven het aantal gesprekken en de aangeleverde documenten. Het verzoek van Amex om nogmaals mee te werken kwam nádat hij verschillende keren had gevraagd of de volledige klachtenprocedure was doorlopen. De consument vindt dat uit het verzoek van Amex om de transacties door te nemen is af te leiden dat Amex zijn klacht niet serieus nam of faalde te begrijpen wat de daadwerkelijke klacht was. De consument heeft geen enkele individuele transactie betwist. Over de maandelijks te betalen bedragen ontving de consument een mailbericht. Deze bedragen heeft de consument te allen tijde betaald, met uitzondering van de betwiste eindafrekening.

2.18 De consument stelt dat Amex heeft toegegeven dat er iets mis is gegaan. Openstaande bedragen van voorgaande periodes zouden niet geheel meegenomen zijn, aldus de consument. In de laatste maand (juli 2023) dat de creditcard actief was, waren er niet of nauwelijks transacties en toch zou de eindafrekening ongeveer € 6.900,- bedragen ondanks dat de consument bij was met de betalingen. De consument acht de door Amex gegeven verklaring dat er nog een bedrag openstond van de maand maart of april niet aannemelijk. De consument vindt dat hieruit al blijkt dat het systeem fouten zou kunnen kennen en dat het voor Amex zelf ook niet altijd even duidelijk is. Zijn vraag blijft dan ook waarom de eindafrekening niet foutief zou kunnen zijn. De consument vraagt aan Amex aan te geven waar in de door Amex opgestelde overzichten een fout zit of wat de verklaring is van de foutieve afrekening.

Het verweer

2.19 Amex heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de eindafrekening onjuist is doordat Amex de consument € 4.088,- te veel in rekening heeft gebracht en de eindafrekening met dat bedrag gecorrigeerd moet worden. De commissie is van oordeel dat Amex hiertoe niet is gehouden en licht dit oordeel hieronder toe.

De consument draagt de bewijslast van zijn stelling

3.2 De commissie is van oordeel dat de consument - bij voldoende betwisting door Amex - dient te bewijzen dat de eindafrekening onjuist is en Amex hem te veel in rekening heeft gebracht. Dit volgt uit artikel 150 Wetboek van Rechtsvordering (bijlage)[1]. Amex dient bij haar betwisting wel voldoende feitelijke gegevens te verstrekken om daarmee aan de consument aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen. Amex is hiertoe verplicht omdat de feiten zich hebben afgespeeld in het 'domein' van Amex.

De consument heeft niet aan de bewijslast voldaan

3.3 Amex heeft gemotiveerd betwist dat de eindafrekening onjuist is. Amex heeft in dit verband het volgende aangevoerd. De consument hield vanaf 2019 een goedlopende rekening aan, zonder verdere bijzonderheden. Deze rekening is in juni 2023 op verzoek van de consument beëindigd. Op dat moment was de eindafrekening nog niet volledig voldaan.

3.4 Eenmaal per maand wordt het rekeningoverzicht opgemaakt. De maandafrekening loopt niet gelijk mee aan een kalendermaand. Voor het account van de consument wordt de maandafrekening opgemaakt per de 26e dag van een maand tot en met de 25e van elke daarop volgende maand. De consument daarentegen is in de door hem opgestelde overzichten uitgegaan van een kalendermaand.

3.5 Amex heeft aan de hand van de maandoverzichten toegelicht dat de consument voor de maand april 2023 aan nieuwe transacties € 3.322,02 in rekening is gebracht. Dit bedrag is betaald hetgeen verwerkt is op het maandoverzicht van mei 2023. Amex voegde hieraan toe dat een ontvangen creditering van € 250,- op het totale bedrag aan debiteringen in mindering is gebracht waarna het factuurbedrag € 4.745,49 voor 25 juni 2023 moest zijn betaald.

[1] In vraag 15 van het reglement van Kifid staat dat een klacht beoordeeld wordt naar Nederlands Recht. En in vraag 21 staat dat voor het leveren en beoordelen van bewijs zoveel mogelijk aangesloten wordt bij de regels in het Wetboek van Rechtsvordering (Rv), waaronder artikel 150 Rv; het reglement is te raadplegen op www.kifid.nl.

3.6 Van dit factuurbedrag van € 4.745,49 is op 19 juni 2023 een deel te weten € 2.144,82 betaald, waarna nog € 2.600,67 resteerde, aldus Amex.

3.7 Op de maandafrekening van 25 juni 2023 staat de betaling van € 2.144,82. Op diezelfde maandafrekening staat dat aan nieuwe uitgaven € 7.323,18 in rekening wordt gebracht. Op deze maandafrekening staat wat betreft de transacties van de medekaarthouder dat € 2.600,67 is gecrediteerd. Dit bedrag komt overeen met het nog ontbrekende deel van het factuurbedrag van de maandafrekening over mei 2023, aldus Amex. Met deze creditering zou de maandafrekening over mei 2023 volledig zijn betaald en dienen de transacties van de maandafrekening van 25 juni 2023 volledig te worden betaald. De creditering van € 2.600,67 mag niet opnieuw in mindering worden gebracht op het te betalen bedrag. Het is hierom dat op de maandafrekening staat dat € 7.323,81 aan nieuwe transacties is verschuldigd, dit alles volgens Amex. Na creditering van de te veel betaalde lidmaatschaps-bijdrage van € 421,31, zoals ook is vermeld op de maandafrekening van juni 2023, resteert betaling van € 6.901,87. Dit bedrag dat op de maandafrekening van juni 2023 staat dient de consument te betalen, aldus Amex.

3.8 De commissie is van oordeel dat Amex met het voorgaande de stelling van de consument voldoende gemotiveerd heeft betwist en hij er niet in is geslaagd te bewijzen dat de door Amex opgestelde eindafrekening onjuist is en € 4.088,- te veel in rekening is gebracht. Ten eerste omdat de consument geen van de transacties op de maandoverzichten heeft betwist en door hem niet is weersproken dat deze maandoverzichten niet gelijk lopen met de kalendermaanden. Ten tweede omdat Amex aan de hand van de overgelegde stukken heeft aangetoond dat een deel van de verschuldigde factuur over mei 2023 onbetaald is gebleven en is verrekend met de creditering op het maandoverzicht van juni 2023. En ten derde en daarmee tot slot omdat vaststaat dat de te veel betaalde lidmaatschapsbijdrage is gecrediteerd. De commissie ziet dan ook geen reden om Amex te verplichten € 4.088,- op de eindafrekening in mindering te brengen.

3.9 Hetgeen door de consument over de klachtbehandeling door Amex is aangevoerd, wat daar ook van zij, verandert dit oordeel niet en behoeft daarom geen verdere bespreking.

Conclusie

3.10 De commissie concludeert op grond van al hetgeen hiervoor is overwogen dat niet is komen vast te staan dat de eindafrekening onjuist is. Het is daarom dat Amex niet gehouden kan worden de eindafrekening te wijzigen zoals de consument heeft gevorderd. De klacht is dan ook ongegrond en de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.