Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0744

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	2 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Bewijskracht bankadministratie. De bank heeft aan de consument een creditcard uitgegeven. Hiermee heeft de consument een vakantieappartement in Turkije geboekt. Aangekomen bij haar vakantieappartement wil de consument met haar creditcard betalen voor het vakantie-appartement. De beheerder verklaart dat de betaling niet is gelukt en annuleert de boeking. De consument huurt een ander vakantieappartement. De consument vordert van de bank een schadevergoeding. Zij is van mening dat haar creditcard een technische storing vertoonde. De bank verweert zich met de stelling dat uit haar administratie blijkt dat de creditcard geen technische storing vertoonde en dat de beheerder niet bij de bank om betaling of reservering heeft verzocht. De commissie is van oordeel dat uit de bank-administratie volgt dat er niet om betaling of reservering is verzocht en dat de consument onvoldoende tegenbewijs heeft geleverd dat een technische storing de reden was dat zij niet met haar creditcard heeft betaald voor het vakantieappartement. Vordering afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) het aanvullende stuk van de bank van 17 juni 2022; 4) het aanvullende stuk van de consument van 21 juni 2022; 5) de repliek van de consument en 6) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. E. Bot (DAS Rechtsbijstand).

1.3 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.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. 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 (hierna: de betaalrekening) aan. Daarnaast heeft de bank aan de consument een creditcard met bijbehorende pincode (hierna: de creditcard) uitgegeven.

2.2 Op de kredietovereenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de ABV) en de Voorwaarden Betaalrekening (hierna: de VB) van toepassing.

2.3 In artikel 18 van de ABV staat:

> *"(…)* ***Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie***
> ***Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.***
>
> *1. Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt.*
>
> *2. (…)"*

2.4 In artikel 64 van de VB staat:

> *"(…) Schade*
>
> *1. (…)*
>
> *2. ING is niet aansprakelijk voor indirecte schade (zoals gederfde winst of gevolgschade)."*

2.5 In oktober 2021 heeft de consument met de creditcard via *Booking.com* voor de periode zaterdag 15 oktober 2021 tot zaterdag 30 oktober 2021 een vakantie-appartement voor vier volwassenen in Istanbul, Turkije (hierna: het vakantie-appartement), geboekt (hierna: de boeking).

2.6 Op 11 oktober 2021 heeft de beheerder van het vakantieappartement de boeking geannuleerd.

2.7 In november 2021 heeft de consument de bank een brief gestuurd. Hierin vraagt de consument de bank een financiële tegemoetkoming, omdat de betaling aan de beheerder van het vakantieappartement niet met de creditcard kon plaatsvinden en de consument extra kosten heeft moeten maken.

2.8 Op 24 november 2021 heeft de bank per brief afwijzend op het verzoek van de consument gereageerd.

2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.10 De consument vordert van de bank een schadevergoeding van € 2.675,-, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 24 november 2021 tot de dag van algehele voldoening.

2.11 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst tussen partijen. De consument stelt daardoor schade te hebben geleden, die de bank verplicht is aan haar te vergoeden. Die schade bestaat uit de extra kosten die de consument en haar reisgenoten hebben moeten maken als gevolg van de annulering van de boeking van het vakantieappartement. Deze extra kosten bedragen € 3.725,- en bestaan uit twee overnachtingen á € 80,- in een noodhotel, de kosten van een hotel voor de resterende dertien vakantiedagen (€ 1.440,-), taxikosten van € 125,-, wasserettekosten van € 75,-, kosten van verplicht uit eten (€ 1.125,-) en derving vakantieplezier voor vier personen (4 * € 200,- = € 800,-). Na aftrek van de kosten van het vakantieappartement (€ 675,-) en voor eten (€ 375,-) bedraagt de resterende schade voor de consument € 2.675,-.

Het verweer van de bank

2.12 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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank verplicht is aan de consument de schade te vergoeden die zij stelt te hebben geleden als gevolg van de annulering van de boeking van het vakantieappartement. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Wat houdt partijen verdeeld?

3.2 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de beheerder van het vakantieappartement de boeking heeft geannuleerd, omdat betaling via de creditcard werd geweigerd. Deze weigering is volgens de consument aan de bank te wijten. Volgens de consument had de weigering te maken met een technisch probleem met de creditcard en een tweede beveiliging op de creditcard die betalingen naar het buitenland en in het buitenland blokkeerde. Na de weigering heeft de beheerder het vakantieappartement aan iemand anders verhuurd en was de consument genoodzaakt een ander appartement te huren. Tijdens het verblijf van de consument in Turkije zijn er opnieuw problemen geweest met de creditcard. Zij kon geen geld opnemen met de creditcard en ter plaatse geen betalingen met de creditcard verrichten.

3.3 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat uit haar administratie blijkt dat de beheerder van het vakantieappartement dan wel *Booking.com* dan wel een andere partij nooit een betaling voor het vakantieappartement met de creditcard of een reservering daarvoor bij de bank heeft aangeboden. Volgens de bank blijkt uit haar administratie dat er gedurende het verblijf van de consument in Turkije uitsluitend op 22 oktober 2021 een transactie met de creditcard is afgewezen en dat die afwijzing samenhing met het ingeven van een verkeerde pincode. De bank heeft daarvan een computeruitdraai uit haar administratie in het geding gebracht. Volgens de bank vond de annulering van de boeking van het vakantieappartement echter op een andere dag plaats en had de verkeerd ingegeven pincode op 22 oktober 2021 niets met de boeking van het vakantieappartement te maken. De bank heeft de mogelijkheid genoemd dat er sprake is geweest van andere belemmerende factoren, zoals een slechte (internet)-verbinding of een defect creditcardapparaat van de beheerder. De oorzaak van het niet kunnen innen van de kosten van het vakantieappartement heeft volgens de bank in ieder geval niet bij de bank gelegen.

Heeft de bank verwijtbaar gehandeld?

3.4 Naar het oordeel van de commissie geldt volgens artikel 18 van de ABV als uitgangspunt dat de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt, behoudens door de consument te leveren tegenbewijs. De bank heeft met betrekking tot de creditcard een overzicht van alle *merchants* in de periode 4 mei 2021 tot en met 23 mei 2022 in het geding gebracht. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee het bewijs geleverd dat de creditcard vanaf 16 augustus 2021 goed heeft gewerkt heeft en dat er in de periode dat de consument voor vakantie in Turkije verbleef (15 oktober 2021 tot 30 oktober 2021), niet met de creditcard om betaling voor het vakantieappartement of reservering daarvoor bij de bank is verzocht. Ook heeft de bank hiermee naar het oordeel van de commissie aangetoond dat de bank in die periode slechts één keer, namelijk op 22 oktober 2021, een transactie met de creditcard heeft geweigerd in verband met het intoetsen van een verkeerde pincode, maar dat had niet te maken met de annulering van de boeking van het vakantieappartement, omdat dat ongeveer een week later was dan de dag waarop de annulering van het vakantieappartement had plaatsvonden.

3.5 Daartegenover heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende tegenbewijs geleverd tegen de stelling dat er door de beheerder van het vakantie-appartement of door *Booking.com* of door enige andere derde niet bij de bank om betaling is verzocht voor het vakantieappartement. Daaruit volgt dat de stelling van de consument dat de creditcard op het moment dat zij hiermee moest betalen voor het vakantieappartement, een technische storing vertoonde of enige andere technische belemmering kende, geen stand kan houden.

De twee bonnen van de Turkse staatsbank Halk Bank met daarop de vermelding '*cevap alinamadi*' en de foto's van een beeldscherm van een geldautomaat met de tekst '*Your bank does not verify your card information*', die de consument in dit verband in het geding heeft gebracht, leiden niet tot een ander oordeel. Voor de commissie is bovendien niet komen vast te staan dat de annulering van de boeking van het vakantieappartement is veroorzaakt doordat er aanvankelijk een tweede beveiliging op de creditcard zat die betalingen naar het buitenland en in het buitenland blokkeerde en dat de bank die beveiliging heeft verwijderd nadat de consument hierover klachten had geuit. De consument heeft die stelling op geen enkele manier onderbouwd met stukken. Dat de bank een extra check met betrekking tot een betalingstransactie aan *Amazon.com* op 27 oktober 2021 tijdelijk heeft verwijderd, maakt dat oordeel niet anders.

3.6 Het voorgaande betekent dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de creditcard een technische storing of andere technische belemmering kende en dat niet geconcludeerd kan worden dat de bank verwijtbaar ten opzichte van de consument heeft gehandeld.

3.7 Daar komt bij dat de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende schadebeperkend heeft gehandeld. De consument had de kosten voor het vakantie-appartement ook op een andere wijze aan de beheerder van het vakantieappartement kunnen betalen; betaling per creditcard is niet de enige betaalwijze die denkbaar is. De consument heeft in dit verband aangevoerd dat zij hiervoor niet haar creditcard van online bankinstelling *N26* heeft gebruikt, omdat betalingen die zij met die creditcard verricht niet automatisch zijn verzekerd en daarom geen redelijk alternatief boden. Die beslissing behoort echter voor haar eigen rekening en risico te blijven.

Moet de bank schadevergoeding aan de consument betalen?

3.8 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de bank ten opzichte van de consument een fout heeft gemaakt, is er geen aanleiding voor een schadevergoeding aan de consument.

Wat is de conclusie?

3.9 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst. De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 2022, 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 zes 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 twee 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 twee 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