Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0736

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

Datum uitspraak	19 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Chargeback. De consument heeft geklaagd over de afwijzing door ICS van zijn chargeback. De commissie is van oordeel dat niet gebleken is dat ICS op onterechte gronden de chargeback heeft afgewezen. De klacht van de consument is ongegrond en daarop gebaseerde vordering moet worden 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 ICS.

1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. E.R.M. Snijders, advocaat te Amsterdam.

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 ICS 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 ICS een creditcard aan die is gekoppeld aan een door hem bij een bank aangehouden betaalrekening.

2.2 Op 8 september 2024 heeft de consument bij een webshop een laptop gekocht voor € 4.125,30. De consument heeft met zijn creditcard dit bedrag aan de webshop betaald.

2.3 De consument en de webshop hebben hierna diverse keren mailcontact. De consument heeft zich daarin op het standpunt gesteld de bestelling vóór de verzending en daarmee tijdig te hebben geannuleerd. Daarnaast heeft de consument aangevoerd de laptop niet te hebben ontvangen, een standpunt dat door de webshop gemotiveerd is betwist.

2.4 Op 25 september 2024 heeft de webshop de consument gemaild. In dit mailbericht staat dat de vervoerder de verantwoordelijkheid neemt voor het verlies van het pakket. In die mail heeft de webshop de consument gevraagd zijn bankgegevens door te geven om het aankoopbedrag terug te betalen.

2.5 Over het doorgeven van de bankgegevens door de consument hebben hij en de webshop met elkaar gemaild. De consument heeft toen een rekeningnummer van zijn bedrijf aan de webshop opgegeven. De webshop heeft hem hierop gemaild dat het overmaken van het aankoopbedrag aan een derde partij juridisch niet is toegestaan. En dat het aankoopbedrag wordt overgemaakt naar een bankrekeningnummer met [nummer] dat op naam van de consument staat, informatie die de webshop heeft doorgekregen van de bank. De consument heeft de webshop vervolgens gemaild dat het aankoopbedrag moet worden overgemaakt naar het door hem opgegeven rekeningnummer omdat hij dat vraagt/zegt. Over het door de webshop genoemde rekeningnummer heeft de consument geschreven dat dat rekeningnummer hem niet bekend is omdat de betaling met zijn creditcard was gedaan. Op 29 september 2024 heeft de webshop de consument gemaild de uitkomst van de chargeback af te wachten, omdat ze geen geld mag overmaken naar een derde partij.

2.6 Op 17 oktober 2024 heeft de consument bij ICS de betaling aan de webshop betwist en om teruggave van het aankoopbedrag gevraagd. ICS heeft de betwisting onderzocht en contact opgenomen met de webshop die het met de consument gewisselde mailverkeer ICS heeft toegestuurd. ICS heeft na het door haar uitgevoerde onderzoek de consument op 12 februari 2025 laten weten dat de webshop de vordering heeft afgewezen omdat er getekend is voor ontvangst, de webshop nooit van de consument een annulering van de bestelling heeft ontvangen en ook geen bewijs heeft ontvangen over de stelling van de consument dat hij op het moment van de levering niet in het land was. ICS heeft hierop aangegeven dat zij geen mogelijkheid heeft om verder voor de consument te bemiddelen.

2.7 Na deze afwijzing hebben de consument en ICS nog enkele keren met elkaar gemaild waarbij ICS de betwisting heeft herbeoordeeld. Uiteindelijk heeft ICS op 4 maart 2025 de consument gemaild:

> *(...)*
> ***Waarom hebben we uw betwisting afgewezen?***
> *Het bedrijf waar u de bestelling heeft gedaan heeft bewijs geleverd waaruit dat uw bestelling is afgeleverd. Daarnaast blijkt uit de correspondentie met de wederpartij dat de originele betalingsmethode voor een bestelling die u heeft geannuleerd, niet uw ANWB Visa Card is, maar uw bankrekening.*

Uw betwisting is hierdoor onterecht gebleken. Om deze reden hebben we de creditcorrectie op uw Card-rekening ongedaan gemaakt.

Wat staat er in onze Algemene Voorwaarden?

16.2 Als u een betaling en/of geldopname betwist dat wordt het betwiste bedrag in mindering gebracht op het openstaande saldo. Dit gebeurt onder voorbehoud: als blijkt dat de betwisting onterecht is, brengen wij het bedrag weer in rekening op uw Card. Het bedrag wordt niet in mindering gebracht op het openstaande saldo als de betwisting geen redelijke kans van slagen heeft. (...)"

De klacht en vordering

2.8 De consument vindt dat ICS op onterechte gronden zijn betwisting heeft afgewezen en vordert dat ICS alsnog € 4.125,30 aan hem betaalt. De consument baseert zijn vordering op de volgende - kort en zakelijk geformuleerde - argumenten.

2.9 Allereerst stelt de consument dat hij tijdig zijn bestelling heeft geannuleerd door te verwijzen naar zijn mailbericht van 11 september 2024. Hiernaast merkt de consument op dat de handtekening op het ontvangstbewijs niet van hem is en hij op het moment van de levering - 19 september 2024 - in het buitenland verbleef. Om de handtekeningen te vergelijken stuurde de consument een kopie van zijn paspoort toe. Over zijn verblijf in het buitenland op 19 september 2024, stuurde de consument een printscreen toe waarop staat "*Je reizen* – [naam boekingsorganisatie], *"Waar je bent geweest", "Dubai" , Aangeboden door [naam] en "18 sep 2024 - 27 sep 2024"*. Verder merkte de consument op dat de informatie op het ontvangstbewijs van de vervoerder onjuist is, er staat dat het pakket bij de receptie is afgeleverd, maar er is geen receptie. Tot slot merkte de consument op dat de webshop terugkomt op haar eerdere toezegging het aankoopbedrag terug te zullen betalen maar eerst de uitkomst van de chargeback af te wachten. Na onderzoek door ICS wijzigt de webshop haar standpunt door te stellen dat er aan de consument is geleverd en voor de levering is getekend, aldus de consument.

2.10 Met het afwijzen van de chargeback gaat ICS volgens de consument voorbij aan de feiten. Anders dan door ICS is gesteld, heeft de consument met zijn creditcard betaald. Het aankoopbedrag is niet aan hem terugbetaald, aldus de consument.

Het verweer

2.11 ICS 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 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of ICS het door de consument met de creditcard betaalde aankoopbedrag, moet terugbetalen. De commissie is van oordeel dat ICS hiertoe niet gehouden is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat het de consument is geweest die de opdracht tot het uitvoeren van de creditcardtransactie heeft gegeven. En dat ICS als betaaldienstverlener op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek gehouden is die betaalopdracht uit te voeren, houdt hen evenmin verdeeld. Dit betekent dat op deze grond de vordering niet kan worden toegewezen.

3.3 De commissie stelt vast dat de consument niet heeft aangevoerd op welke grond ICS verplicht zou zijn om het aankoopbedrag aan hem terug te betalen. Ook biedt het dossier hiervoor geen houvast. Hier komt nog bij dat uit de feiten blijkt dat de webshop bereid was het aankoopbedrag terug te betalen. Maar dat dit niet is gebeurd is omdat tussen de consument en de webshop onduidelijkheden ontstonden over de manier waarop de terugbetaling uitgevoerd zou moeten worden. Gelet op al deze redenen valt niet in te zien dat ICS op onterechte gronden de betwisting van de creditcardbetaling heeft afgewezen. Dit betekent dat de klacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

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.