Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0573

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	15 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	American Express Europe S.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen American Express
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepaling(en) uit wet- en regelgeving

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 22 januari 2026; 3) het verweerschrift van American Express en 4) de e-mail van de consument van 19 mei 2026.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

2. De kern

American Express heeft een creditcard aan de consument uitgegeven. Op enig moment heeft de consument bij American Express een klacht ingediend. Hij vindt dat American Express zijn klacht onzorgvuldig heeft afgehandeld omdat dezelfde persoon over wiens handelen hij klaagt zijn klacht heeft behandeld. De consument is van mening dat American Express daarmee niet zorgvuldig heeft gehandeld en dat er sprake is van belangenverstrengeling. Hij vordert van American Express een schadevergoeding van € 100,- met de wettelijke rente hierover vanaf 24 november 2025. American Express voert verweer en stelt dat zij haar klachtproces zo heeft aangepast dat er van belangenverstrengeling geen sprake meer kan zijn. Ook heeft zij de vordering van de consument aan hem betaald. De consument handhaaft zijn klacht bij Kifid. De commissie oordeelt dat zijn klacht niet behandelbaar is, omdat hij hierbij geen belang meer heeft. American Express heeft haar klachtproces aangepast en heeft de schade die de consument stelt te hebben geleden, aan hem vergoed.

3. De beoordeling

De klacht is niet behandelbaar

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet behandelbaar is en zal dat hierna toelichten.

De consument heeft onvoldoende belang bij zijn vordering

3.2 Naar het oordeel van de commissie kan de procedure bij Kifid de consument niet in een betere positie brengen. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat American Express de vordering van de consument al heeft betaald dan wel nog aan hem zal betalen. Hij vordert van American Express € 100,- met de wettelijke rente hierover vanaf 24 november 2025 tot de dag van de algehele betaling. American Express stelt in haar verweerschrift van 18 mei 2026 dat zij € 108,28 zal overmaken naar de betaalrekening van de consument.[1] De commissie constateert dat de secretaris de consument op 19 mei 2026 schriftelijk heeft verzocht of daarmee zijn klacht is opgelost. De commissie heeft geen enkele reden om te twijfelen aan de oprechtheid van American Express en gaat ervan uit dat zij inmiddels het bedrag van € 108,28 aan de consument heeft betaald dan wel dat zij dit bedrag alsnog aan hem zal betalen als dat nog niet is gebeurd.

3.3 De wet bepaalt dat zonder voldoende belang niemand een rechtsvordering toekomt.[2] Die situatie doet zich in deze zaak voor. Volgens vaste rechtspraak van de commissie moet de commissie de klacht van de consument dan niet-behandelbaar verklaren.[3]

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

[1] De wettelijke rente over € 100,- vanaf 24 november 2025 tot en met 31 mei 2026 bedraagt € 2,27. Het bedrag van € 108,28 is dus meer dan € 100,-, vermeerderd met de wettelijke rente.
[2] Artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek. Dit artikel is opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie bijvoorbeeld 3.6 van GC Kifid nr. 2025-0474 en 3.3 van GC Kifid nr. 2025-0462.

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. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:303 BW

Zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe.