Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0311
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 6 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft twee betalingen verricht met de creditcard die door de bank aan hem is verstrekt. De eerste betaling betreft een aanbetaling voor een hotel, waarvan de consument heeft gesteld dat hij hiervan geen gebruik heeft kunnen maken vanwege Covid-19 maatregelen, en de tweede betaling betreft de aankoop van een koffiezetapparaat, dat binnen enkele dagen na ingebruikneming kapot is gegaan. De consument heeft gevorderd dat de bank deze betalingen aan hem vergoedt. De bank heeft zich gemotiveerd tegen de stellingen van de consument verweerd. De commissie oordeelt dat de bank in dit geval niet gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden, omdat de consument ten aanzien van de aanbetaling van het hotel geen bewijs heeft kunnen overleggen en ten aanzien van de aankoop van het koffiezet-apparaat een beroep heeft gedaan op de GeldTerug Service in plaats van de aankoopverzekering, terwijl hij daarop wel door de bank is gewezen. De commissie wijst daarom de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 de bank. Ondanks daartoe meermaals in de gelegenheid te zijn gesteld, heeft de consument geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid een reactie op het verweerschrift (repliek) in te dienen.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak de vorm van een niet bindend advies heeft en dus dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot het geschil hebben geleid

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank en beschikt tevens over een door de bank uitgegeven creditcard.

2.2 Met zijn creditcard heeft de consument (voor zover relevant) twee betalingen verricht, namelijk:

a) een Jura koffiezetapparaat van € 1.499,00 via de website van El Corte Ingles, een Spaanse winkelketen, op 3 februari 2020; en
b) een aanbetaling op 5 februari 2020 van € 473,40 voor twee overnachtingen in mei 2020 in het [naam hotel] Amsterdam.

2.3 Het door de consument aangekochte koffiezetapparaat is op 19 april 2020 onherstelbaar kapot gegaan en zowel de Spaanse winkelketen (verkoper) als Jura (fabrikant) hebben geweigerd het aankoopbedrag aan de consument te vergoeden.

2.4 De consument heeft de bank verzocht de aanbetaling van € 473,40 voor het [naam hotel] Amsterdam aan hem te vergoeden, omdat het hotel in de maand mei 2020 gesloten was vanwege de maatregelen met betrekking tot Covid-19. De bank heeft dit verzoek geweigerd, omdat de consument het door de bank verzochte bewijs dat het hotel daadwerkelijk gesloten was, niet kon aanleveren.

2.5 De consument heeft tevens het aankoopbedrag van zijn koffiezetapparaat van de bank gevorderd. De bank heeft de consument als volgt bericht:

> *"Zoals eerder aangegeven, is de beschadiging van de aankoop ontstaan nadat u het product in gebruik hebt genomen. Op basis van de GeldTerugService kunnen wij dit bedrag helaas niet voor u terughalen. U kunt hiervoor een aanvraag indienen bij de Aankoopverzekering (te bereiken via onze telefonische klantenservice)."*

2.6 De consument heeft hierop (op verschillende data) als volgt gereageerd:

> *"El Corte Ingles heeft mij een aantal keren gebeld met de mededeling dat zij "er niet uitkomen"* (18 juni 2020)
>
> *"elcorteingles18.6.2020.pdf: € 1499 betaald op 3.2.2020 "PAYPALElcorteing[nummer 1]ESP" voor Jura koffiemachine die 19.4.2020 onherstelbaar kapot ging. El Corte Ingles kan de aankoop [nummer 2] niet terugvinden."* (4 juli 2020)

"ad 2 El Corte Ingles heeft na mijn betaling mij gewoon een kapot apparaat geleverd. Vervolgens kunnen zij de transactie (Elcorteingles3.2.2020.pdf) niet terugvinden. Dus wil ik mijn geld terug. Als U zegt dat niet te kunnen doen verzoek ik U mij de documenten te sturen die Uw besluit wettelijk ondersteunen." (15 juli 2020)

"6 een jura apparaat gekocht van elCorteIngles dat direct na ingebruikname stopte en niet te repareren bleek" (23 juli 2020)

"het was mij niet duidelijk dat ik aanspraak moest maken op de "aankoopverzekering" in plaats van de "geldterugservice".
ik verzoek U het dossier naar de "aankoopverzekering" te sturen. het apparaat is definief terug bij zijn maker Jura. zie bijlage jura3.12.2020.pdf. de tekst zegt: wij hebben het apparaat ENA8 in de straat [straat naam]. voor terugbetaling van het geld moet U de verkoper, El Corte Ingles kontakteren." (30 december 2020)

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klachten geleid, waarna de consument zijn klacht aan het Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert van de bank een schadevergoeding voor de door hem geleden schade ter hoogte van de aanbetaling voor de hotelovernachting en de aankoop van het koffiezetapparaat.

Het verweer van de bank

2.9 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

Te beantwoorden rechtsvraag

3.1 Aan de commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of de bank gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden. De commissie merkt op dat deze vraag in feite uit twee onderdelen bestaat, namelijk de vordering tot vergoeding van de aanbetaling van het hotel en de vordering met betrekking tot de aankoop van het koffiezetapparaat. De commissie zal in het navolgende op deze twee klachtonderdelen afzonderlijk ingaan.

[naam hotel] Amsterdam

3.2 Ten aanzien van deze vordering heeft de bank de consument verzocht om een verklaring van het hotel dat het daadwerkelijk gesloten was in mei 2020. De consument heeft deze verklaring niet kunnen verstrekken, omdat het hotel volgens hem niet op zijn verzoeken heeft gereageerd. Hij heeft daarom de bank verzocht zelf maar contact met het hotel op te nemen.

3.3 De commissie oordeelt ten aanzien hiervan dat de bewijslast bij de consument ligt en dat het verzoek van de bank om extra bewijs naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De bank heeft immers onderbouwd dat zij de aanbetaling alleen kan terughalen, indien het hotel de reservering heeft geannuleerd. Indien de annulering door de consument is gedaan, komt de aanbetaling niet voor vergoeding in aanmerking. Het is daarom aan de consument om het verzochte bewijs te verstrekken en de commissie vertrouwt er op dat de bank zal overgaan tot vergoeding van de vordering, zodra dit bewijs voorhanden is. Tot die tijd is de bank echter niet tot uitbetaling verplicht.

Jura koffiezetapparaat

3.4 Ten aanzien van deze vordering heeft de bank de consument erop gewezen dat hij geen beroep kan doen op de GeldTerug Service, omdat het apparaat een aantal dagen wel naar behoren functioneerde en pas daarna gebreken is gaan vertonen. De bank heeft de consument gewezen op de mogelijkheid een beroep te doen op de aankoopverzekering. De bank heeft gesteld, hetgeen door de consument niet is betwist, dat de consument zelf geen beroep heeft gedaan op de aankoopverzekering. De commissie stelt vast dat de consument de bank op 30 december 2020 heeft verzocht zelf de klacht aan 'de aankoopverzekering' toe te sturen en dat hij hierbij heeft opgemerkt dat het apparaat vanwege reparatie is verzonden aan Jura en daar definitief verblijft. De bank sluit niet uit dat de fabrikant of de verkoper het aankoopbedrag inmiddels aan de consument heeft voldaan.

3.5 De commissie oordeelt dat het de verantwoordelijkheid van de consument zelf is om een beroep te doen op de aankoopverzekering. Hij heeft immers het koffiezetapparaat gekocht en hij wenst restitutie van het aankoopbedrag. De bank kan niet tot meer worden verplicht dan zij al heeft gedaan, namelijk de consument wijzen op de te bewandelen weg. Indien de consument vervolgens van deze mogelijkheid geen gebruik maakt, zijn de gevolgen voor zijn eigen rekening en risico. Deze kunnen redelijkerwijs niet aan de bank worden toegerekend. Daarbij komt dat niet is komen vast te staan of de fabrikant dan wel de verkoper het aankoopbedrag reeds aan de consument heeft vergoed.

Conclusie

3.6 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de bank niet verplicht is de door de consument gevorderde schade aan hem te vergoeden. De commissie wijst de vordering van de consument daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.