Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-666
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 april 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 9 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie heeft geoordeeld dat de aflevergarantie niet kan worden begrepen zoals door Consument wordt voorgesteld. De aflevergarantie biedt geen recht op het originele ticket, maar op toegang tot het concert. De tweedehands tickets die Consument heeft gekocht, kunnen ook toegang tot het concert bieden, waardoor aan de aflevergarantie is voldaan.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft twee concertkaarten gekocht bij [naam online ticketplatform] met zijn creditcard van de Bank. Na betaling heeft hij opgemerkt dat het daarbij om doorverkoop van tickets ging, tegen hogere kosten. Navraag bij de oorspronkelijke ticketverkoper heeft Consument tot de conclusie gebracht dat er aan doorverkochte tickets het risico kleeft dat de doorverkochte tickets ongeldig zijn en geen toegang tot het concert bieden. De kaarten heeft Consument in bezit en het concert vindt plaats op [datum concert].

2.2 Op de relatie tussen de Bank en Consument zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Card van toepassing. Voor zover hier relevant is daarin de volgende bepaling opgenomen:

> *"Artikel 17. Aflever- en Internetgarantie*
> *17.1 Aflevergarantie: als een met uw Card betaald product niet op de afgesproken leverdatum is geleverd, betalen wij het aankoopbedrag aan u terug als aan de volgende twee voorwaarden is voldaan:*
> *(a) u heeft zelf eerst zonder resultaat de Acceptant gevraagd om het product te leveren; en*
> *(b) u heeft ons binnen drie maanden na de afgesproken leverdatum om terugbetaling van het aankoopbedrag gevraagd.*
> *Wij betalen het bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van uw verzoek terug, maar niet als de Acceptant binnen die periode toch nog het product levert of zelf het aankoopbedrag aan u terugbetaalt. U kunt tot 1 jaar na de datum waarop u de betaling heeft gedaan een beroep doen op de aflevergarantie.*
> *[…]."*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 268,-, zijnde de totaalprijs van de aangekochte tickets.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft bij de Bank een beroep gedaan op de in overweging 2.2 geciteerde aflevergarantie. Hij heeft gesteld dat hij daarop een beroep op kan doen, omdat het niet gaat om de originele tickets. Dit heeft hij onderbouwd met verwijzing naar de prijs van de door hem aangekochte tickets, de mogelijke ongeldigheid en de in rekening gebrachte kosten bij de aankoop bij [naam online ticketplatform].

Ten aanzien van de prijs geldt dat de door Consument betaalde prijs voor de tickets € 97,15 bedraagt, terwijl deze een nominale prijs hebben van € 59,-. Volgens Consument is reeds om deze reden niet het juiste product geleverd. Daarnaast brengt [naam online ticketplatform] service- en afhandelingskosten in rekening, die voor een origineel ticket, waarop Consument conform de aflevergarantie recht heeft, niet in rekening zouden worden gebracht.

Voor wat de geldigheid betreft, geldt dat de originele tickets op naam zijn verkocht. Toegang met tickets die niet op eigen naam zijn aangekocht, wordt niet gegarandeerd. Omdat Consument zeker wil van zijn van toegang zijn, is de toezegging van de Bank de kosten te vergoeden wanneer de tickets *geen* toegang bieden onvoldoende.

Hij wil juist niet met ongewenste risico's worden opgezadeld.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De centrale vraag is er één van uitleg van de aflevergarantie, die in overweging 2.2 werd geciteerd. Het betreft de vraag of Consument niet het product geleverd heeft gekregen dat hij mocht verwachten.

4.2 Daaraan voorafgaand is het de vraag op welk product Consument recht had. In dat verband heeft Consument gesteld dat hij een origineel ticket dacht te kopen door het plaatsen van een bestelling bij [naam online ticketplatform]. Dat bleek een doorverkocht ticket te zijn. Hij heeft gesteld dat hij op grond van de aflevergarantie recht heeft op het originele ticket en dat een doorverkocht ticket een ander goed is.

4.3 Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument een ticket gekocht dat recht geeft op toegang tot het concert. Het ligt op de weg van Consument om zich te informeren over de vraag of hij een origineel of doorverkocht ticket kocht. Had hij daarover informatie ingewonnen, dan was hem gebleken dat bij [naam online ticketplatform] geen originele tickets verkocht worden, maar dat daarop tickets worden doorverkocht.

4.4 De aflevergarantie ziet daarmee op het recht toegang tot het concert te krijgen met de aangekochte tickets. Omdat het concert nog niet heeft plaatsgevonden en er geen reden is om aan te nemen dat de tickets Consument geen toegang verschaffen, dient de vordering te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.