Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-692
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 26 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument heeft zijn auto voor een reparatie achtergelaten bij een Zwitserse garage. Met zijn creditcard heeft hij een betaling verricht aan de garage voor de reparatie van zijn auto, de huur en de borg van de vervangende huurauto. Bij het ophalen van zijn auto en het terugbrengen van de vervangende huurauto heeft de garage niet de gehele borg in contanten aan Consument terug-gegeven omdat er een reparatie is uitgevoerd aan de wielkap. Consument heeft de garage geen toestemming gegeven voor het uitvoeren van deze reparatie. Daarnaast heeft de garage het probleem waarvoor de auto naar de garage is gebracht niet verholpen. Consument vordert daarom dat ICS overgaat tot terugvordering van een bedrag van 600,- CHF bij de garage en dat ICS dit bedrag aan hem terugbetaalt. De Commissie oordeelt echter dat daar geen grond voor is. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om:
1) het klachtformulier van Consument;
2) het verweerschrift van ICS;
3) de repliek van Consument; en
4) de dupliek van ICS.

1.2 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.

1.3 Consument en ICS hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument beschikt over een door ICS uitgegeven ABN AMRO creditcard. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Card en ABN AMRO MeesPierson Card (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Deze voorwaarden vermelden onder meer:

"(…)
10.1.
(…)
Als u uw Card voor betaling en/of een geldopname in een geldautomaat, betaalautomaat of imprinter stopt en de pincode intoetst of uw handtekening zet, stemt u in met de betaling en/of geldopname.
(…)
10.2. Instemming met de betaling en/of geldopname betekent dat het betreffende bedrag in rekening wordt gebracht op uw Card. Na instemming kunt u betalingen, geldopnames en betalingsopdrachten niet meer annuleren.
(…)
Artikel 16. Betalingen en/of geldopnames betwisten
16.1. Als u het niet eens bent met een betaling en/of een geldopname die op uw Card in rekening gebracht is, kunt u die betwisten.
(…)
U kunt een betaling niet betwisten met als reden dat een Acceptant zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren.
(…)
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 voorwaarden is voldaan:
(…)"

2.2 Op de website van ICS staat het volgende vermeld:

"(…)
Heeft u een betaling met uw creditcard gedaan en komt de verkoper zijn belofte niet na? Neem dan contact op met de verkoper om samen een oplossing te vinden. Lukt dit niet? Dan kunt u de transactie betwisten.
(…)
Wat gebeurt er na het insturen van een betwisting?
- *Na ontvangst beoordelen wij uw betwisting: is deze compleet en terecht? Zo ja, dan schrijven wij het bedrag van de transactie bij op uw creditcardrekening.*

(…)"

2.3 Op 27 juli 2019 heeft Consument tijdens zijn reis naar Italië autopech gekregen.

Hierdoor heeft hij zijn auto ter reparatie aangeboden bij een garage in Zwitserland en daarbij een vervangende auto gehuurd om zijn reis te vervolgen. Consument heeft hiervoor met zijn creditcard een betaling gedaan voor een bedrag van 1896,25 CHF (tegenwaarde in euro's is € 1.752,22). Volgens Consument bestond dit bedrag uit de kosten voor de reparatie van de auto van Consument, 600,- CHF voor de huur van de huurauto en 500,- CHF borg voor de huurauto.

2.4 Op 10 augustus 2019 heeft Consument de garage bezocht om zijn auto op te halen en zijn huurauto te retourneren. Op dat moment was de garage gesloten. Er was een Duits sprekende medewerker aanwezig om de auto aan Consument te leveren en de borg in contanten terug te geven. In plaats van 500,- CHF heeft de medewerker Consument een bedrag van 300,- CHF gegeven omdat de garage een bedrag van 200,- CHF heeft besteed aan de reparatie van de wielkap van de auto van Consument. Omdat Consument erop had gerekend dat hij een bedrag van 500,- CHF zou ontvangen, heeft hij gebeld met de eigenaar van de garage. Tijdens het telefoongesprek heeft de eigenaar van de garage aan Consument meegedeeld dat er op dat moment niet meer dan 300,- CHF aan kasgeld aanwezig was. Consument heeft toen onder protest het bedrag van 300,- CHF geaccepteerd. Na een kwartier bleek het probleem waarvoor de auto naar de garage was gebracht niet te zijn verholpen.

2.5 Bij e-mail van 13 augustus 2019 heeft Consument de garage hierop aangesproken. Hij vordert daarom terugbetaling van een bedrag van 425,- CHF. Hierop heeft Consument geen reactie van de garage ontvangen.

2.6 Hierna heeft Consument zich gewend tot ICS en een deel van de betaling (namelijk 600,- CHF) die hij op 27 juli 2019 heeft gedaan betwist. Naast de reparatie van de wielkap (200,- CHF) betwist Consument ook de reparatie aan de stroomverdeler van zijn auto, de kosten hiervoor waren 300,- CHF en een uurloon van 100,- CHF. ICS heeft het verzoek van Consument afgewezen.

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen Consument en ICS heeft niet tot een oplossing geleid.

De klacht en vordering

2.8 Consument vordert dat ICS alsnog overgaat tot het terugvorderen van een bedrag van 600,- CHF bij de garage en dat ICS dit bedrag aan hem terugbetaalt. Hieraan legt Consument het volgende ten grondslag:
- de garage heeft een extra dienst geleverd, namelijk de wielkap vervangen, zonder dat Consument daarvoor toestemming heeft gegeven;

- hoewel Consument geen bewijs van refund kan overleggen, voldoet zijn betwisting van (een deel van) de betaling verder aan de voorwaarden;
- ICS moet op grond van de aflevergarantie de kosten voor de reparatie aan de stroomverdeler terugbetalen omdat de reparatie niet goed is uitgevoerd en dit te vergelijken is met het niet leveren van een product;
- de artikelen 16.1 en 17.1 van de voorwaarden spreken elkaar tegen;
- de tekst op de website van ICS, zie overweging 2.2, wekt verwarring;
- ICS heeft in het verleden wel een aankoopbedrag aan Consument terugbetaald zonder dat de verkopende partij hiervoor akkoord had gegeven.

Het verweer

2.9 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of ICS gehouden is om het bedrag van 600,- CHF van de garage terug te vorderen en aan Consument terug te betalen. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat ICS hiertoe niet kan worden gehouden en licht deze conclusie als volgt toe.

Instemming

3.2 De Commissie stelt allereerst vast dat de betaling op 27 juli 2019 van 1896,25 CHF aan de garage met instemming van Consument heeft plaatsgevonden door betaling ter plaatse met de creditcard met intoetsing van de pincode, zie artikel 10.1 van de voorwaarden. Op grond van artikel 10.2 van de voorwaarden kan een betaling waarvoor instemming is verleend niet meer worden geannuleerd. Voor de beoordeling of een betaling kan worden geannuleerd is dus van belang of Consument heeft ingestemd met die betaling. Nu dit het geval is, oordeelt de Commissie dat de betaling niet kan worden geannuleerd. Dat de wielkap is vervangen zonder toestemming van Consument staat in de onderhavige situatie los van de instemming met de betaling. Consument heeft immers al voor de reparatie ingestemd met de betaling. Het conflict over of de reparatie aan de wielkap met of zonder toestemming van Consument is uitgevoerd is daarom een conflict tussen Consument en de garage.

Betwisting

3.3 Consument heeft (een deel van) de betaling betwist. Artikel 16 van de voorwaarden maakt het mogelijk een betaling of geldopname die op de creditcard in rekening is gebracht te betwisten, indien Consument het niet met die transactie eens is.

In dit artikel staat nadrukkelijk vermeld dat een betaling niet kan worden betwist "met als reden dat een Acceptant zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door verkeerde of niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren". Hiermee wordt een onderscheid gemaakt tussen het ten onrechte in rekening brengen van een bedrag op de creditcard (of de hoogte van dat bedrag) enerzijds en anderzijds een conflict tussen Consument en de garage. Zoals in 3.2 is overwogen, is de betaling met instemming van Consument verricht. Daarna is gebleken dat de garage (een deel van) de gemaakte afspraken niet is nagekomen. Er is daarom sprake van een conflict tussen Consument en de garage. Naar het oordeel van de Commissie biedt artikel 16 van de voorwaarden in een dergelijk geval geen basis voor ongedaanmaking van de aan de garage verrichte betaling.

Aflevergarantie

3.4 Consument heeft verder nog een beroep gedaan op de aflevergarantie, zoals bedoeld in artikel 17.1 van de voorwaarden. In zijn optiek is het uitblijven van een levering van een product vergelijkbaar met een dienst die niet goed is uitgevoerd. De Commissie gaat niet mee in die stelling. In de onderhavige situatie is er geen sprake van een product, dat op een afgesproken datum wordt geleverd. Een vergelijking met het leveren van een product is dan ook niet op zijn plaats.

3.5 In de stelling dat de artikelen 16.1 en 17.1 elkaar tegenspreken, kan Consument evenmin worden gevolgd. Artikel 16.1 ziet op de betwisting van een betaling die is gedaan met een creditcard en artikel 17.1 ziet op de aflevergarantie van een product. Dit zijn twee aparte regelingen. De Commissie ziet niet in waarom de artikelen elkaar tegenspreken. Consument heeft in zijn repliek nog een opmerking gemaakt over het nastreven van helderheid van algemene bepalingen. Voor zover dit punt moet worden opgevat als dat de betreffende voorwaarden niet duidelijk zijn geformuleerd, is het oordeel van de Commissie dat deze voorwaarden wel duidelijk zijn en niet voor meerdere uitleg vatbaar zijn.

3.6 Consument kan evenmin worden gevolgd in zijn stelling dat de tekst op de website verwarring wekt. Op de website staat immers ook vermeld dat ICS na ontvangst van de betwisting nog beoordeelt of deze terecht is ingesteld.

Eerdere kwestie

3.7 Tot slot heeft Consument nog verwezen naar een eerdere kwestie waarbij ICS het aankoopbedrag wel aan Consument heeft vergoed. In die situatie ging het om een bestelling van concertkaarten online waarbij de concertkaarten niet (tijdig) werden geleverd. Het standpunt van Consument is dat ICS dat bedrag heeft vergoed zonder dat de verkopende partij daarvoor akkoord had gegeven.

ICS heeft aangevoerd dat dit een geheel andere situatie betrof en dat ICS bij een betwisting onder bepaalde voorwaarden, bijvoorbeeld in de situatie dat een online product is besteld en niet ontvangen is, kan bemiddelen om een bedrag terug te vorderen. Na onderzoek wordt bepaald of een bedrag dan eventueel door ICS wordt gecrediteerd. Naar het oordeel van de Commissie kan hier niet worden gesteld dat de eerdere kwestie vergelijkbaar is met de onderhavige situatie, nu het in die kwestie ging om het niet (tijdig) leveren van concert-kaarten en in de onderhavige situatie wel sprake is van een levering. Kortheidshalve verwijst de Commissie naar hetgeen is overwogen onder 3.3.

3.8 De Commissie komt tot de slotsom dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.