Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0864

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	31 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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; 3) het verweerschrift van ICS en 4) de repliek van de consument.

1.2 De consument heeft bij repliek enkele stukken overgelegd die zich al in het dossier bevonden. Zij heeft hierop geen toelichting gegeven en heeft ook niet nader gereageerd op het verweer van ICS. Omdat geen nieuwe informatie aan het dossier is toegevoegd, is ICS niet in de gelegenheid gesteld hierop nogmaals te reageren.

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 heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Daarom is de uitspraak niet bindend en kunnen partijen elkaar niet aan de uitspraak houden.

2. De kern

De consument heeft op 23 december 2024 producten gekocht bij een webwinkel in de Verenigde Staten voor een bedrag van $ 1.299,-. De betaling heeft zij uitgevoerd met haar ICS-creditcard. De consument stelt dat zij de producten niet heeft ontvangen. Op 3 juni 2025 heeft zij een betwisting ingediend bij ICS. ICS stelt dat de consument geen beroep kan doen op de aflevergarantie, omdat één van de voorwaarden hiervoor is dat een betaald product niet is geleverd op de afgesproken afleverdatum. De consument heeft met de verkoper geen afleverdatum afgesproken, waardoor niet aan de voorwaarden is voldaan. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

3.1 Op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden ICS Mastercard Gold van toepassing (hierna: de algemene voorwaarden). De aflevergarantie waarop de consument een beroep doet is in artikel 17.1 van de algemene voorwaarden opgenomen. Hierin is onder meer bepaald dat ICS het aankoopbedrag van een met de creditcard betaald product (onder voorwaarden) terug-betaalt, als het product niet op de afgesproken leverdatum is geleverd. Een vereiste hiervoor is dus dat sprake is van een afgesproken leverdatum. De consument heeft niet inhoudelijk gereageerd op de stelling van ICS dat daarvan in dit geval geen sprake is en heeft dus ook niet aangetoond dat een leverdatum is overeengekomen. Dit betekent dat alleen al om die reden niet is voldaan aan de voorwaarden voor een geslaagd beroep op de aflevergarantie en dat de vordering van de consument om die reden moet worden afgewezen.

3.2 De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht[1]. Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 17.1 van de algemene voorwaarden van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 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

[1] Op grond van artikel 10 van de Richtlijn geldt ambtshalve toetsing alleen voor consumentenovereenkomsten die na 31 december 1994 zijn gesloten. Voor de kleinzakelijke ondernemer geldt dus geen toetsing op eigen initiatief van de commissie aan het consumentenrecht.