

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0661

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	18 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Creditcardgebruik. Afwijzing GeldTerugService. De consument is op vakantie gegaan naar de Verenigde Staten. Op de terugweg naar Nederland heeft zij vertraging opgelopen, waardoor zij haar aansluitende vlucht vanuit Boston naar Amsterdam heeft gemist. De consument heeft hierdoor een nieuw vliegticket moeten kopen. Daarnaast heeft zij tijdens het begin van haar reis andere onvoorziene kosten gemaakt. Zij doet een beroep op de GeldTerugService van de bank en vordert dat de bank haar schade vergoedt. De commissie is van oordeel dat de bank het beroep op de GeldTerugService op terechte gronden heeft afgewezen. De vordering van de consument wordt 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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 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 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een creditcard aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard (hierna: algemene voorwaarden) en de GeldTerugService van toepassing. In de algemene voorwaarden wordt een uitleg van de GeldTerugService gegeven:

De GeldTerugService is te gebruiken als:

- een onterecht bedrag is afgeschreven van je Creditcard of Platinumcard.
- je 30 dagen na de betaling je aankoop nog niet hebt ontvangen.
- het bestelde product verkeerd is geleverd of nep is.
- de verkoper een bedrag zou terugstorten, maar dit na 15 dagen nog niet is gebeurd.
- je geen of te weinig geld hebt gekregen bij een opname bij een geldautomaat anders dan een Geldmaat-automaat.
- je onbewust een abonnement bent aangegaan en er worden bedragen van je creditcard afgeschreven.

De GeldTerugService geldt niet als...

- je aankopen met je creditcard verloren, gestolen of beschadigd zijn geraakt. Hiervoor maak je gebruik van de Aankoopverzekering. Is er iets met je aankoop gebeurd, dan kan je dit melden bij onze klantenservice via 020 22 888 88.
- je ontevreden bent over een geleverde dienst.
- het een storting op een beleggingsaccount (ook cryptovaluta) betreft.
- je een donatie hebt gedaan via een crowdfundingplatform.
- je niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union of PayPal.

- 2.2 De consument is op vakantie gegaan naar de Verenigde Staten. Op 28 juli 2024 heeft de consument met haar creditcard een huurauto geboekt bij [naam bedrijf] voor een bedrag van \$ 50,90. Bij aankomst op de luchthaven bleek de huurauto niet beschikbaar te zijn, waarna zij van [naam bedrijf] een refund van \$ 50,90 heeft ontvangen. De consument heeft vervolgens meerdere taxiritten gemaakt voor een totaalbedrag van € 135,-.
- 2.3 Op 30 juli 2024 heeft de consument met haar creditcard een vliegticket gekocht bij JetBlue Airways (hierna: JetBlue) – een retourvlucht van Los Angeles naar Amsterdam via Boston. Op [datum] 2024 is de consument van Los Angeles naar Boston gevlogen, waarna zij de aansluitende vlucht van Boston naar Amsterdam door vertraging heeft gemist. Op [datum] 2024 heeft de consument vervolgens zelf een vervangende vlucht geboekt bij KLM van Boston naar Amsterdam. Hiervoor heeft zij een bedrag van € 663,92 betaald met haar creditcard.
- 2.4 Op 21 augustus 2024 heeft JetBlue een bedrag van € 299,93 gerestitueerd op de creditcardrekening van de consument.
- 2.5 De consument heeft hierna meerdere keren een beroep gedaan op de GeldTerugService, met het verzoek tot compensatie voor extra kosten. De bank heeft deze verzoeken afgewezen.
- 2.6 Op 22 november 2024 en 16 februari 2025 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de afwijzing door de bank, waarbij zij verzocht heeft om herbeoordeling van haar beroep op de GeldTerugService. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft echter niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

2.7 De consument vordert dat de ING haar schade van € 1.341,- vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 23 oktober 2024. Hierbij gaat het om € 663,92 voor het nieuwe vliegticket van Boston naar Amsterdam, € 282,84 van het niet-genoten deel van het oorspronkelijke vliegticket, € 135,- aan taxikosten wegens het niet-beschikbaar zijn van de huurauto, € 23,50 aan voedselkosten op de luchthaven van Boston en € 26,99 aan taxikosten bij aankomst in Nederland. Ter onderbouwing van haar vordering voert zij verder het volgende aan:

- Allereerst moet de bank haar verzoek tot schadevergoeding op basis van de GeldTerugService opnieuw beoordelen. Zij heeft gebruikgemaakt van haar ING-creditcard en diensten niet geleverd gekregen. Er is wanprestatie tegenover haar gepleegd doordat de door haar gereserveerde huurauto niet beschikbaar was en zij haar aansluitende retourvlucht heeft gemist door vertraging. Bij de herbeoordeling van haar verzoek moet de bank hiermee rekening houden, alsmede met de impact die de situatie op haar gehad heeft en de extra kosten die zij heeft moeten maken.
- Daarnaast heeft de bank onzorgvuldig gehandeld met betrekking tot een refund van € 299,93 die zij heeft ontvangen van JetBlue. De consument heeft in eerste instantie geprobeerd contact op te nemen met JetBlue, maar dit is niet gelukt. Vervolgens heeft zij de bank gevraagd om de herkomst en een specificatie van de betreffende refund. De bank heeft echter geen onderzoek gedaan naar de refund noch enige opheldering gegeven, terwijl de bank dat wel had moeten doen gezien haar verantwoordelijkheid als tussenpersoon.
- Ten slotte heeft de bank de rechten van de consument als creditcardhouder niet beschermd. Zij doet daarbij specifiek een beroep op artikel 6:74 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) en Verordening 261/2004.¹

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

¹ Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91. In deze verordening zijn de rechten bij vluchtvertraging, annulering en instapweigering vastgelegd.

3. De beoordeling

Wat de commissie moet beoordelen

- 3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank op terechte gronden het beroep van de consument op de GeldTerugService heeft afgewezen. De commissie is van oordeel dat hiervan sprake is. De bank is derhalve niet verplicht € 1.341,- te vergoeden aan de consument. De commissie licht dat oordeel hieronder toe.

Toetsingskader

- 3.2 De commissie toetst de afwijzing van de bank aan de op de creditcard toepasselijke voorwaarden, meer specifiek aan de voorwaarden van de GeldTerugService. In deze toepasselijke voorwaarden, weergegeven onder 2.1, staat in welke gevallen wel en niet een beroep gedaan kan worden op de GeldTerugService.
- 3.3 De bank heeft aangevoerd dat het beroep van de consument op de GeldTerugService in dit geval niet slaagt, omdat de consument klaagt over een gebrekkige dienst, te weten de vertraagde vlucht vanuit Los Angeles naar Boston. Zij eist compensatie voor het extra vliegticket en het niet-genoten vluchtsegment van de initiële vliegreis. In de GeldTerugService staat voldoende duidelijk omschreven dat een beroep niet slaagt indien een gebruiker klaagt over een dienst. De commissie is van oordeel dat de bank het verzoek van de consument op terechte gronden heeft afgewezen, want de consument klaagt over (niet- of gebrekkige geleverde) diensten.²
- 3.4 De consument heeft daarnaast een beroep gedaan op de GeldTerugService, met het verzoek haar te compenseren voor extra kosten door taxiritten. De extra taxikosten heeft zij moeten maken doordat de door haar gereserveerde huurauto niet beschikbaar was. De bank heeft ook dit verzoek afgewezen, omdat de consument reeds een refund van betreffend bedrijf heeft ontvangen voor de reserveringskosten van de huurauto. Ook deze afwijzing van de bank komt de commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar voor.³

De bank kan niet verplicht worden opheldering te verschaffen over de refund

- 3.5 De consument eist daarnaast opheldering van de bank over de refund van € 299,93 van JetBlue. De commissie is van oordeel dat de bank bij het doorvoeren van de refund alleen is opgetreden als betaaldienstverlener. Als betaaldienstverlener is de rol van de bank in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.⁴

² Zie in dit verband onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-817, 2021-2075 en 2022-0896, te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie de Bijlage bij deze uitspraak.

⁴ Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0806 en 2024-0757, te vinden op www.kifid.nl.

De bank is niet verplicht onderzoek te doen naar de refund of een omschrijving daarbij te geven. De commissie kan begrip opbrengen voor het feit dat de consument nadere toelichting of een specificatie van de refund eist, maar daarvoor dient zij zich te wenden tot JetBlue. De bank kan immers ook niet beoordelen of en in hoeverre de refund correct was, aangezien zij niet de opdrachtgever was van de refund.

De bank heeft geen wettelijke verplichtingen geschonden

- 3.6 De consument heeft zich beroepen op artikel 6:74 BW en Verordening 261/2004. Hoewel de commissie de consument kan volgen in haar zienswijze dat zij recht heeft op de nakoming van de verbintenis en daarmee recht heeft op schadevergoeding in het geval van niet-geleverde diensten, overweegt de commissie wel dat zij zich in dit geval moet wenden tot JetBlue in plaats van tot de bank. De bank is geen partij bij de (nakoming van) verbintenis(sen) tussen de consument en JetBlue.

Conclusie

- 3.7 De commissie concludeert dat op de bank geen verplichting tot schadevergoeding rust.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 6:248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.