Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0052

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. dr. S.O.H Bakkerus, leden en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	19 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Aflevergarantie. De consument heeft bij een Belgische webshop een horloge gekocht en hij heeft de koopsom betaald met zijn ANWB creditcard van ICS. De consument stelt dat het horloge niet is geleverd en dat ICS de koopsom dient terug te storten op zijn rekening op grond van de in artikel 17.1 van de Algemene Card-voorwaarden ANWB genoemde aflevergarantie. ICS wijst het beroep op de aflevergarantie af omdat volgens ICS het horloge wel is geleverd. Voor de commissie staat vast dat het horloge is geleverd, zodat ICS niet gehouden is het aankoopbedrag aan de consument terug te betalen. 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 ICS; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van ICS; 6) de reactie van de consument op de dupliek en 7) de reactie daarop van ICS.

1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door de professioneel gemachtigden mr. R. de Vor en F.R.H. van der Leeuw, beiden advocaat te Amsterdam.

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 en ICS hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

2.1 De consument houdt bij ICS een creditcard aan. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Card-voorwaarden ANWB (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 21 augustus 2023 heeft de consument via een webshop een horloge gekocht voor € 10.790,-. De consument heeft hiertoe een account aangemaakt bij de webshop en als adres ingevoerd: [adres] [toevoeging 1] te [plaatsnaam]. De consument wilde vervolgens betalen met zijn creditcard, maar dat lukte niet via de website. Daarna heeft hij de verkoper een e-mail gestuurd over de betalingsmogelijkheden.

2.3 Op 22 augustus 2023 heeft de verkoper teruggemaild dat de consument de betaling kan doen door middel van twee betaalverzoeken, één van € 5.000,- en één van € 5.690,-. De verkoper heeft deze betaalverzoeken naar de consument gestuurd.

2.4 Op 22 augustus 2023 heeft de consument de bedragen van deze betaalverzoeken betaald met zijn creditcard en in een e-mail als afleveradres doorgegeven: [adres] [toevoeging 2] te [plaatsnaam]. De verkoper heeft die e-mail dezelfde dag beantwoord en daarin de ontvangst van de betaling bevestigd en aangegeven het horloge te zullen verzenden.

2.5 Op een afleverbewijs van koeriersbedrijf [naam koeriersbedrijf] staat dat het horloge op 23 augustus 2023 is afgeleverd op het adres [adres] en dat het in ontvangst is genomen door [naam].

2.6 De consument heeft van de verkoper terugbetaling van het aankoopbedrag gevorderd op de grond dat het horloge niet is geleverd. De verkoper heeft geweigerd het aankoopbedrag terug te betalen, omdat het horloge volgens hem wel is geleverd.

2.7 Op 6 september 2023 heeft de consument bij ICS een beroep op de aflevergarantie in de Voorwaarden gedaan. Het betreffende beding luidt als volgt:

'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: (a) U heeft het aankoopbedrag rechtstreeks betaald aan de Acceptant die ook het product moet leveren;
(b) U heeft zelf eerst zonder resultaat de Acceptant gevraagd om het product te leveren;
(c) U heeft ons binnen drie maanden na de afgesproken leverdatum om terugbetaling van het aankoopbedrag gevraagd met daarbij het aankoopbewijs van het product dat u met uw Card heeft betaald;
(d) Er bestaat geen recht op vergoeding van het aankoopbedrag door een verzekering of waarborgfonds; en
(e) Het betreft geen betaling aan of storting op een beleggingsaccount (waaronder cryptovaluta). 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. (...)'

2.8 In eerste instantie heeft ICS het beroep op de aflevergarantie voorlopig gehonoreerd en aan de consument het aankoopbedrag betaald, maar zij heeft dat later alsnog afgewezen op de grond dat het horloge is geleverd.

2.9 De consument heeft in een procedure bij de kantonrechter van de Rechtbank Noord-Holland, zittingsplaats Alkmaar, onder meer veroordeling van de verkoper gevorderd tot terugbetaling van het aankoopbedrag. De kantonrechter heeft in deze procedure vonnis gewezen op 16 juli 2025. In het vonnis zijn de vorderingen van de consument afgewezen. De kantonrechter heeft de consument daarin veroordeeld tot vergoeding van de integrale proceskosten van de verkoper omdat hij misbruik heeft gemaakt van procesrecht. De kantonrechter heeft die veroordeling als volgt toegelicht: de consument is een procedure begonnen met de valse stelling dat hij het horloge niet heeft ontvangen, heeft in strijd gehandeld met de waarheidsplicht en daardoor de verkoper nodeloos op kosten gejaagd.

De klacht en vordering

2.10 De consument stelt dat ICS ten onrechte zijn beroep op de aflevergarantie heeft afgewezen en vordert dat ICS € 10.790,- aan hem betaalt, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 6 september 2023. De consument voert daarvoor – kort en zakelijk weergegeven en voor zover relevant – de volgende argumenten aan.

2.11 Het horloge is niet geleverd aan de consument. Het is afgeleverd op een ander adres dan het met de verkoper overeengekomen adres. De consument is langsgegaan bij het adres waar het horloge volgens de track en trace code afgeleverd zou zijn, maar de bewoner zei dat het pakket al door iemand anders was opgehaald. ICS lijkt van mening dat levering aan “iemand” op een willekeurig adres binnen het complex waar het overeengekomen aflever-adres deel van uitmaakt volstaat. Dat is niet alleen in strijd met de aflevergarantie, maar ook met dwingendrechtelijke consumentenwetgeving. De consument voldoet aan de voorwaarden van de aflevergarantie.

Het verweer

2.12 ICS voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of ICS het bedrag van € 10.790,- aan de consument moet terugbetalen op grond van de aflevergarantie.

De klacht is behandelbaar

3.2 De commissie zal allereerst ingaan op het meest verstrekkende verweer van ICS, dat inhoudt dat de klacht van de consument niet behandelbaar is op grond van vraag 3 onder 3 van het reglement.[1] Daarin is bepaald dat Kifid een klacht niet behandelt als die in behandeling is bij de rechter of als de rechter daarover een uitspraak heeft gedaan. Volgens ICS is dat het geval omdat de consument de vordering tot terugbetaling van het aankoop-bedrag ook heeft ingesteld bij de kantonrechter.

3.3 Dit verweer slaagt niet omdat de procedure bij de kantonrechter een ander geschil betreft dan dat tussen de consument en ICS. Het aan de kantonrechter voorgelegde geschil betreft de levering van het horloge door de verkoper. Het geschil tussen de consument en ICS betreft een beroep op de aflevergarantie. Bovendien zijn de verkoper en ICS van elkaar te onderscheiden partijen.

De klacht is ongegrond

3.4 De consument stelt dat hij recht heeft op betaling van het aankoopbedrag op grond van de aflevergarantie, omdat het horloge niet aan hem is geleverd. ICS betwist dat. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering en artikel 17.1 van de Voorwaarden is het dan aan de consument om te bewijzen dat het horloge niet is geleverd. Dat bewijs heeft de consument niet geleverd. De commissie licht dit oordeel toe. ICS onderbouwt haar betwisting van de stelling dat het horloge niet is geleverd, onder meer met het vonnis van de kantonrechter waarin is geoordeeld dat het horloge wel aan de consument is geleverd. Het had op de weg van de consument gelegen om in de procedure bij Kifid melding te maken van de procedure bij de kantonrechter, maar de consument heeft dat niet gedaan. Het is ICS die daar melding van heeft gemaakt en het vonnis in de procedure bij Kifid heeft gebracht. Omdat de consument niet heeft bewezen dat het oordeel van de kantonrechter en de daaraan ten grondslag liggende feiten, omstandigheden en overwegingen onjuist zijn, staat voor de commissie vast dat het horloge aan de consument is geleverd. Omdat één van de voorwaarden in de aflevergarantie is dat het met de creditcard betaalde product niet is geleverd, slaagt het beroep van de consument op de aflevergarantie niet.

Het beroep op de klachtplicht

3.5 ICS beroept zich op schending door de consument van de klachtplicht van artikel 6:89 BW. Omdat de vordering van de consument op inhoudelijke gronden wordt afgewezen, komt de commissie niet toe aan de beoordeling van dat verweer.

[1] Zie Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024, te vinden op www.kifid.nl.

Ambtshalve toetsing

3.6 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 17.1 van de Voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk wetboek 6

Artikel 89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) – vanaf 1 april 2024 (reglement)

Vraag 3 regelement In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

(...)
3. Uw klacht is in behandeling bij een rechtbank of andere rechterlijke instantie. Of een rechtbank of andere rechterlijke instantie heeft uw klacht al behandeld en een rechterlijke uitspraak gedaan.
(...)