

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0114

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. E.C. van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	4 februari 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

Samenvatting

De consument heeft met haar creditcard kaarten gekocht voor een concert. Omdat het concert niet voldeed aan de verwachtingen, heeft de consument ICS verzocht om het door haar betaalde bedrag voor de toegangskaarten te vergoeden. ICS heeft dit verzoek afgewezen. De commissie is van oordeel dat ICS het verzoek terecht heeft afgewezen en niet gehouden is het bedrag voor de toegangskaarten aan de consument te vergoeden.

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) het verweerschrift van ICS; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van ICS.
- 1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. Y.D. van Noordenne, advocaat kantoorhoudende 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

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt een ABN AMRO creditcard aan bij ICS. Op de overeenkomst zijn de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson versie januari 2021 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

In de voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“(…)

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. Dit moet zo snel mogelijk nadat u het rekeningoverzicht heeft ontvangen. De betwisting moet u schriftelijk doen en moet toegelicht worden. 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. U kunt een betaling en/of geldopname ook niet betwisten met als reden dat uw Card gestolen of verloren is of als er misbruik is gemaakt van uw Card. Hiervoor gelden de bepalingen van artikel 6.

“(…)”

- 2.2 De consument heeft op 11 februari 2025 op de website van [Ticketbureau] drie VIP “Sweet Honey Pit Package” kaarten gekocht voor een concert van Beyonce in Parijs voor een totaalbedrag van € 3.324,75.
- 2.3 Op 19 juni 2025 heeft de consument het concert bezocht.
- 2.4 De consument heeft ICS nadien verzocht om het door haar betaalde bedrag voor de toegangskaarten te vergoeden, omdat de concertervaring in geen enkele verhouding stond tot de gedane beloftes en de betaalde prijs. ICS heeft dit verzoek afgewezen op grond van artikel 16.1 van de voorwaarden.
- 2.5 Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en de vordering

- 2.6 De consument vordert terugbetaling van het bedrag van € 3.324,75, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 28 juli 2025. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.
- 2.7 Het door de consument aangeschafte VIP-arrangement beloofde een premium, exclusieve ervaring in de pit, met optimaal zicht op het podium en beperkte toegang voor niet VIP-gasten. De beloofde VIP-ervaring werd niet geleverd, omdat: 1) de pit extreem vol was; 2) bezoekers zonder VIP-ticket toegang kregen tot de dezelfde pit; 3) het zicht op het podium vrijwel nihil was en 4) de consument de pit voortijdig moest verlaten vanwege de onveilige situatie.
- 2.8 ICS heeft het verzoek om terugbetaling onder meer afgewezen met een beroep op artikel 16 van de voorwaarden.

De consument stelt – onder verwijzing naar artikel 6:233 Burgerlijk Wetboek (BW) en artikel 6:248 BW – dat de voorwaarden de wettelijke rechten van de consument niet mogen uitsluiten c.q. niet in strijd mogen zijn met wettelijke consumentenrechten, te weten: artikel 6:74 BW, Richtlijn 2011/83/EU, Richtlijn 2005/29/EG en de Franse Code de la Consommation.

Het verweer

- 2.9 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie dient te beoordelen of ICS gehouden is het bedrag van € 3.324,75, vermeerderd met de wettelijke rente, aan de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat ICS hiertoe niet gehouden is en legt hieronder uit waarom.
- 3.2 Indien een consument het niet eens is met een betaling en/of geldopname die op zijn creditcard in rekening is gebracht, kan hij deze transactie betwisten. De mogelijkheden en voorwaarden die hieraan gesteld worden, zijn opgenomen in artikel 16 van de voorwaarden. Dit artikel vermeldt nadrukkelijk 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 dispuut tussen een consument en een Acceptant (in dit geval [Ticketbureau]). Het recht op terugbetaling op grond van artikel 16 van de voorwaarden ziet enkel op de eerstgenoemde situatie dat ten onrechte een bedrag in rekening wordt gebracht op de creditcard en is niet van toepassing op de onderhavige situatie. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument toestemming heeft gegeven voor de betwiste transactie en de gelden heeft overgeboekt. Van een onterechte transactie is daarom geen sprake. De consument klaagt over niet- of gebrekkig geleverde diensten door [Ticketbureau], te weten de tegenvallende concertervaring. Dit is een kwestie tussen de consument en [Ticketbureau]. ICS is in die rechtsverhouding geen partij. Dit betekent dat op grond van artikel 16 van de voorwaarden de vordering niet kan worden toegewezen.
- 3.3 Voor zover de consument zich beroept op artikel 6:74 BW, richtlijn 2011/83/EU, Richtlijn 2005/29/EG en de Franse Code de la Consommation, overweegt de commissie als volgt. Hoewel de commissie de consument kan volgen in haar zienswijze dat zij recht heeft op nakoming van de verbintenis en recht heeft op schadevergoeding in het geval van niet- of gebrekkig geleverde diensten, moet zij zich in dit geval wenden tot [Ticketbureau] in plaats van ICS. Zoals hierboven reeds vermeld, is ICS geen partij bij de (nakoming van) verbintenis(sen) tussen de consument en [Ticketbureau].

ICS is in dit geval enkel opgetreden als betaaldienstverlener en is niet verantwoordelijk voor een deugdelijke nakoming van de overeenkomst tussen de consument en [Ticketbureau]. Als betaaldienstverlener is de rol van de bank (in beginsel) beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.

- 3.4 De consument heeft ten slotte onder verwijzing naar artikel 6:233 BW en artikel 6:248 BW gesteld dat de voorwaarden de wettelijke rechten van de consument niet mogen uitsluiten. De commissie overweegt hieromtrent het volgende.
- 3.5 Volgens artikel 6:233 aanhef, onder a BW, is een beding in algemene voorwaarden vernietigbaar indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden tot stand zijn gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij.
- 3.6 De commissie veronderstelt dat de consument van mening is dat artikel 16 van de voorwaarden onredelijk bezwarend is. De commissie is van oordeel dat van een onredelijk bezwarend en/of oneerlijk beding evenwel geen sprake is.
- 3.7 Voor zover de prestatie waartoe ICS gehouden zou zijn op grond van de wet, zou worden beperkt door toepassing van artikel 16 van de voorwaarden, zou dit beding onredelijk bezwarend/oneerlijk zou kunnen zijn. Hiervan is evenwel geen sprake. Artikel 16 van de voorwaarden beperkt op geen enkele wijze de rechten die de consument op grond van de wet jegens ICS kan doen gelden.
- 3.8 Hetzelfde geldt voor het beroep van de consument op – naar de commissie begrijpt – de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid (artikel 6:248 BW). In artikel 16 van de voorwaarden is geen bepaling opgenomen die de rechten die de consument op grond van de wet jegens ICS kan doen gelden beperkt en hoeft dan ook niet buiten toepassing te worden gelaten.

Conclusie

- 3.9 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat ICS niet gehouden is het bedrag van € 3.324,75, vermeerderd met de wettelijke rente, aan de consument te vergoeden. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

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