# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0536

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 3 juni 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | American Express Europe SA, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Amex |
| Aard uitspraak | 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 en 3) het verweerschrift van Amex.

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

## 2. De kern

De consument houdt een creditcardrekening aan bij Amex. Met zijn creditcard heeft hij online museumtickets gekocht voor het Louvre. Na de aankoop kwam de consument erachter dat hij de tickets niet op de officiële website van het museum had gekocht en dat hij de tickets niet direct ontving, maar deze tot 24 uur voor het museumbezoek zou ontvangen. Hier was hij het niet mee eens, maar hij kon de tickets niet meer annuleren. De consument is vervolgens een geschillenprocedure gestart bij Amex. Amex heeft na onderzoek besloten om het betaalde bedrag niet terug te boeken. De consument stelt dat Amex hem onvoldoende heeft beschermd tegen de oneerlijke en misleidende handelspraktijken van de verkoper. Hij vordert vergoeding van de aankoopprijs van de kaartjes van € 137,-. De commissie oordeelt dat Amex geen partij is bij de overeenkomst tussen de consument en de verkoper en dat haar zorgplicht niet zover strekt dat zij onderzoek had moeten doen naar de handelspraktijken van de verkoper. De commissie wijst de vordering af.

## 3. De beoordeling

*Er is geen sprake van een niet-toegestane betalingstransactie*

3.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument heeft ingestemd met de betalingstransactie en betaling aan de verkoper van de tickets zelf heeft verricht. Van een niet-toegestane betalingstransactie is daarom geen sprake.

*Amex was niet gehouden onderzoek te doen naar de handelspraktijken van de verkoper*

3.2 De consument heeft via een zoekmachine zelfstandig een verkoper gevonden en is daarmee een overeenkomst aangegaan. Na de betaling ontving de consument een bevestigingsmail waaruit bleek dat de tickets tot 24 uur voor het bezoek zouden worden verstuurd. Bovendien kwam de consument er toen achter dat hij meer had betaald voor de tickets dan hij zou hebben betaald via de officiële website van het museum.

3.3 De commissie oordeelt dat de klachten over de wijze waarop de verkoper zichzelf en zijn voorwaarden presenteert, de gehanteerde prijzen en de leveringstermijn van de tickets zien op de (contractuele) verhouding tussen de consument en de verkoper. Amex is in die rechtsverhouding geen partij. Amex is in dit geval enkel opgetreden als betaaldienstverlener en is niet verantwoordelijk voor de voorwaarden en de manier waarop deze zijn gepresenteerd door de verkoper. Als betaaldienstverlener is de rol van Amex (in beginsel) beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer, waaronder het waarborgen van een veilige autorisatie en een correcte uitvoering van de betalingstransactie.[1] Tussen partijen staat niet ter discussie dat Amex de betalingstransactie correct heeft uitgevoerd. Niet gebleken is dat de verplichtingen waartoe Amex jegens de consument gehouden is zo ver strekken dat zij in dit geval onderzoek had moeten doen naar de handelspraktijken van de verkoper. Op de consument rustte een eigen verantwoordelijkheid om, voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst, te onderzoeken met welke partij hij een overeenkomst sloot en onder welke voorwaarden het product werd aangeboden.

*Amex mocht het verzoek van de consument afwijzen*

3.4 Amex heeft het verzoek van de consument om het aankoopbedrag terug te boeken, inhoudelijk beoordeeld volgens haar geschillenprocedure. Een geschil kan – kort gezegd – in het voordeel van de kaarthouder beslist worden als de goederen of diensten niet, of niet tijdig, geleverd zijn, of als de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd. Niet gebleken is dat daarvan sprake is geweest.

[1] Zie ook GC 2026-0114, rechtsoverwegingen 3.2 en 3.3, en GC 2026-0187, rechtsoverweging 3.3, te raadplegen via www.kifid.nl.

De consument heeft de tickets gekocht op 8 juni 2025 en de verkoper heeft de tickets op 27 juni 2025 – ruim voor het geplande museumbezoek van 24 juli 2025 – via een downloadlink per e-mail aan de consument beschikbaar gesteld.

3.5 Gelet op het voorgaande, is de commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Amex is tekortgeschoten in de uitvoering van haar verplichtingen, zodat Amex niet gehouden is het bedrag van € 137,- terug te storten op de rekening van de consument.

## 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 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