Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0431
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 mei 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft een auto gehuurd in Marokko. Vanwege het Coronavirus was het niet mogelijk de auto tijdig terug te brengen, waardoor extra kosten voor een verlengde huurperiode in rekening zijn gebracht. De consument stelt dat de betaling van € 637,28 ten onrechte in rekening is gebracht en doet een beroep op de GeldTerugService. De bank heeft aangevoerd dat uit de factuur blijkt dat de kosten in rekening zijn gebracht voor de verlengde huurperiode. De bank heeft daarmee voldoende aannemelijk gemaakt dat de betaling van € 637,28 terecht in rekening is gebracht. Niet is komen vast te staan dan aan de vereisten voor een beroep op de GeldTerugService is voldaan.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief. 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.

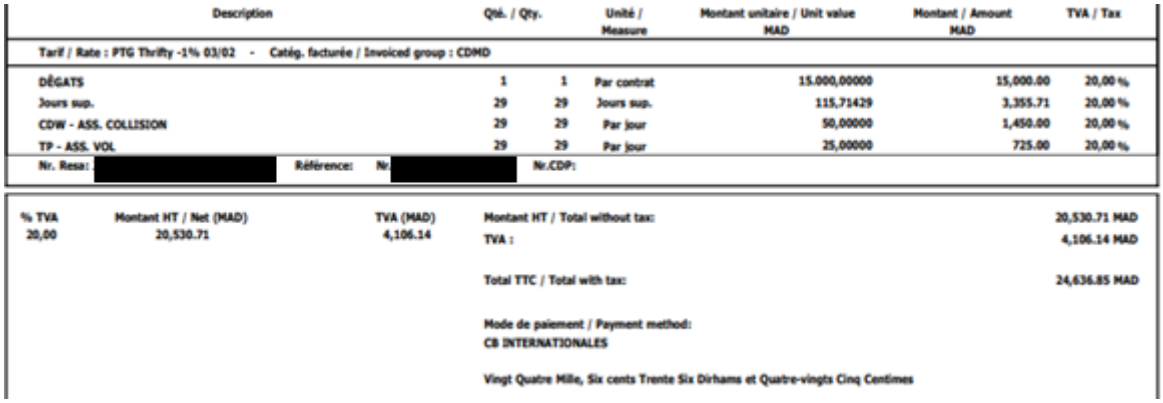
Op de overeenkomst zijn onder andere de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen van de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 28 februari 2020 heeft de consument een auto gereserveerd bij een autoverhuurbedrijf voor de periode van 13 maart 2020 tot en met 27 maart 2020 in Marokko. De kosten van € 304,37 zijn op 28 februari 2020 van de creditcard afgeschreven.

2.3 Vanwege het Coronavirus is Marokko op 14 maart 2020 in lockdown gegaan. Het was daardoor niet mogelijk de auto op tijd terug te brengen naar het autoverhuurbedrijf. De auto is uiteindelijk teruggehaald door het autoverhuurbedrijf op 5 mei 2020.

2.4 Het autoverhuurbedrijf heeft op 14 april 2020 een bedrag van € 1.666,27 van de creditcard afgeschreven. Op 25 april 2020 zijn wederom bedragen afgeschreven, ditmaal ter hoogte van € 229,66 en € 637,28. Op 13 mei 2020 is een bedrag van € 1.694,33 aan de consument terugbetaald omdat het een borgsom betrof.

2.5 Op de factuur voor de verlengde huurperiode zijn de volgende bedragen opgenomen:



Description	Qté. / Qty.		Unité / Measure	Montant unitaire / Unit value MAD	Montant / Amount MAD	TVA / Tax
Tarif / Rate : PTG Thrifty -1% 03/02 - Catég. facturée / Invoiced group : CDMD						
DÉGATS	1	1	Par contrat	15.000,00000	15,000.00	20,00 %
Jours sup.	29	29	Jours sup.	115,71429	3,355.71	20,00 %
CDW - ASS. COLLISION	29	29	Par jour	50,00000	1,450.00	20,00 %
TP - ASS. VOL	29	29	Par jour	25,00000	725.00	20,00 %
Nr. Resa: [redacted] Référence: Nr [redacted] Nr.CDP:						

% TVA	Montant HT / Net (MAD)	TVA (MAD)
20,00	20,530.71	4,106.14

Montant HT / Total without tax: 20,530.71 MAD
TVA : 4,106.14 MAD
Total TTC / Total with tax: 24,636.85 MAD
Mode de paiement / Payment method:
CB INTERNATIONALES
Vingt Quatre Mille, Six cents Trente Six Dirhams et Quatre-vingts Cinq Centimes

2.6 De consument heeft zich zonder succes beklaagd bij het autoverhuurbedrijf over de volgens hem onterechte afschrijving van € 637,28.

2.7 Hij heeft daarna een beroep gedaan op de GeldTerugService van de bank. De bank heeft dat beroep afgewezen.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat het bedrag van € 637,28 dat van zijn creditcard is afgeschreven een borgbetaling betreft dat door het autoverhuurbedrijf ten onrechte niet aan hem is terugbetaald nadat de auto terug is gebracht.

De bank is daarom gehouden dat bedrag aan hem terug te betalen op grond van de GeldTerugService. Hij vordert dan ook dat de bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 637,28.

Het verweer

2.9 De bank 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 vraag die voorligt is of de bank gehouden is het bedrag van € 637,28 aan de consument te vergoeden op grond van de GeldTerugService. De commissie is van oordeel dat niet aan de vereisten voor een geslaagd beroep op de GeldTerugService is voldaan en licht dat als volgt toe.

3.2 Voor het beoordelen van een beroep op de GeldTerugService is van belang wat partijen daarover met elkaar hebben afgesproken. In de algemene voorwaarden is opgenomen dat de consument gebruik kan maken van de GeldTerugService als niet een verkoper niet volgens afspraak levert en het betaalde bedrag niet terugbetaalt. Voor meer uitleg wordt verwezen naar de website van de bank. Op de website valt te lezen dat de GeldTerugService onder meer kan worden gebruikt als er onterecht een bedrag is afgeschreven van de creditcard of wanneer een bedrag zou worden teruggestort, maar dat niet is gedaan. De commissie moet daarom beoordelen of aan die vereisten voor een geslaagd beroep op de GeldTerugService is voldaan.

3.3 Uit de door de bank overgelegde factuur blijkt dat de borgsom 18.000 MAD bedroeg, hetgeen neerkomt op ongeveer € 1.666,27 (afhankelijk van de wisselkoers). De borgsom is door het autoverhuurbedrijf teruggestort op 13 mei 2020. Voor de 29 extra dagen huur van de auto is blijkens de factuur een bedrag van 6.636,85 MAD in rekening gebracht, waarmee de afschrijving van € 637,28 kan worden verklaard. De bank heeft daarmee voldoende aannemelijk gemaakt dat de betaling van € 637,28 betrekking heeft op de kosten voor verlenging van de huurperiode met 29 dagen. Verder is uit de overgelegde correspondentie met het autoverhuurbedrijf niet op te maken dat zij heeft toegezegd dat het bedrag van € 637,28 aan de consument zal worden terugbetaald.

3.4 Uit het klachtdossier blijkt niet waarom ook nog een bedrag van € 229,66 in rekening is gebracht. De consument heeft in zijn klacht echter aangegeven dat dat bedrag terecht in rekening is gebracht, zodat de commissie daar niet op in zal gaan. Hetzelfde geldt voor het bedrag van € 304,37, dat volgens de consument eveneens terecht in rekening is gebracht.

3.5 Gelet op het voorgaande is niet komen vast te staan dat aan de voorwaarden voor een geslaagd beroep op de GeldTerugService is voldaan. De klacht is daarmee ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden Creditcard en Platinumcard
Bestedingen
(…)

- U kunt gebruikmaken van de GeldTerugService als een verkoper niet of niet volgens afspraak levert en na overleg ook niet levert of terugbetaalt. Kijk voor meer uitleg over GeldTerugService op ing.nl/creditcards.

Website van de bank over de GeldTerugService

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 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.