Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0712

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	18 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Wanprestatie. Chargeback-regeling. De consument houdt een betaalrekening aan bij bunq. Daarnaast heeft bunq aan de consument een creditcard uitgegeven. Met de creditcard koopt de consument een winterjas. De consument is van mening dat deze jas een gebrek vertoont en vordert terugbetaling van de koopprijs door bunq. Hij doet een beroep op een chargeback-regeling. De commissie is van oordeel dat de toepasselijkheid van een chargeback-regeling in het midden kan blijven, omdat uit het dossier blijkt dat de consument de koopprijs van de winterjas al heeft teruggekregen in de vorm van een 'gift card' en wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 9 februari 2023 en 10 februari 2023; 3) het verweerschrift van bunq en 4) de aanvullende stukken van de consument van 4 juli 2023.

1.2 De commissie constateert dat de consument, ondanks daartoe herhaaldelijk in de gelegenheid te zijn gesteld, geen repliek aan Kifid heeft ingestuurd.

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 bunq hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij bunq. Daarnaast heeft bunq een creditcard (hierna: de creditcard) aan de consument uitgegeven.

2.2 Op 30 december 2022 heeft de consument bij *[naam winkel]* in Berlijn, Bondsrepubliek Duitsland (hierna: de verkoper), een winterjas gekocht. De koopprijs, die € 67,49 bedroeg, heeft de consument met de creditcard aan de verkoper betaald.

2.3 De consument heeft bunq gevraagd om de koopprijs aan hem terug te betalen, omdat hij niet tevreden was met de winterjas. bunq heeft dat geweigerd.

2.4 Op 8 februari 2023 om 11:02 uur heeft bunq de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"It's ok if the merchant is not responding, the important thing is that there is evidence that you have tried to resolve this with them directly.

If you can send me screenshots of your emails to the merchant here, I'll send them to the payments team right away. (…)"

2.5 In reactie op die email heeft de consument bunq op 8 februari 2023 om 11:16 uur een e-mail met een bijlage gestuurd. In die e-mail staat:

"See all attachments of merchant being incommunicado (…)"

2.6 In reactie op die e-mail heeft bunq de consument op 8 februari 2023 om 15:55 uur een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Your case has now been reviewed by our payments team and they have advised that as you have not returned the jacket to the merchant you are not eligible for a refund under Mastercards chargeback program. (…)"

2.7 In reactie op die e-mail heeft de consument bunq op 8 februari 2023 om 16:16 uur een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"I need the reply sent out my master card
I will Dispute with those fellows myself (…)"

2.8 In reactie op die e-mail heeft bunq de consument op 8 februari 2023 om 16:43 uur een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"Mastercard will not deal directly with customers, the request must come from your bank. As I have advised the Chargeback service is limited in its remit and in this case it can not be used to settle your dispute with the merchant. (…)"

2.9 Op 8 februari 2023 om 16:46 uur heeft bunq de consument nog een e-mail gestuurd. Hierin staat:

> *"As I have advised, the payments team cannot escalate your case to Mastercard unless all of the requirements of the Chargeback are met. As your case does not meet the requirements for a Chargeback dispute, the payments team have advised that we are unable to request a Chargeback on your behalf. As such, there is no response from Mastercard to provide to you. (…)"*

2.10 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.11 De consument vordert van bunq vergoeding van € 67,49.

2.12 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat bunq toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst tussen partijen. Daartoe heeft hij het volgende aangevoerd:

a. Ten onrechte heeft bunq de koopprijs van de winterjas niet aan de consument terugbetaald. De winterjas bleek een gebrek te hebben, maar diverse bezoeken aan de verkoper om de koopprijs terug te krijgen hebben niet geholpen.
b. De consument heeft bij bunq een beroep gedaan op de chargeback-regeling, maar bunq heeft hem zonder verdere informatieverstrekking niet geholpen.

2.13 Door de toerekenbare tekortkoming van bunq heeft de consument schade geleden. Die schade bedraagt € 67,49 (de koopprijs van de winterjas) en moet bunq aan hem vergoeden.

Het verweer van bunq

2.14 bunq heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of bunq de koopprijs van de winterjas aan de consument moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Chargeback-regeling

3.2 De consument heeft een beroep gedaan op een chargeback-regeling.[1] Het is de commissie niet duidelijk of de consument aanspraak kan maken op een dergelijke regeling, daarvoor is het dossier te summier. Vanwege het volgende kan het antwoord op deze vraag naar het oordeel van de commissie echter in het midden blijven.

De consument heeft de koopprijs al ontvangen

3.3 De consument vordert vergoeding door bunq van de koopprijs van de winterjas. Voor toewijzing van deze vordering is naar het oordeel van de commissie geen grond.

3.4 In haar verweerschrift heeft bunq toegelicht dat de consument op 14 januari 2023 bij de verkoper is langs geweest en toen een 'gift card' ter waarde van € 67,49 heeft ontvangen. Daarbij heeft bunq het nummer van de 'gift card' vermeld. De commissie begrijpt dat bunq hiermee het standpunt heeft ingenomen dat de consument de koopprijs van de winterjas al heeft ontvangen en niet gehouden is die koopprijs nogmaals aan hem te vergoeden. De commissie constateert dat de secretaris de consument vervolgens vier keer (de laatste twee keren in het Engels) schriftelijk heeft verzocht om te reageren op het verweerschrift van bunq. De consument heeft daarna nog enkele stukken in het geding gebracht. Op het verzoek van de secretaris om naast deze stukken óók nog een standpunt in te nemen, heeft de consument niet meer gereageerd. Gelet op het voorgaande zal de commissie uitgaan van de juistheid van de stelling van bunq in haar verweerschrift. Dat betekent dat de consument de waarde van de winterjas al heeft ontvangen. Een grond om dat bedrag nogmaals aan hem te vergoeden ontbreekt naar het oordeel van de commissie.

3.5 Daar komt bij dat uit de creditnota van de verkoper, die de consument na de herhaalde verzoeken van de secretaris in het geding heeft gebracht, blijkt dat de verkoper op 4 mei 2023 om 13:02 uur een bedrag van € 79,99 aan hem heeft terugbetaald. Ook blijkt uit deze creditnota dat de consument op die datum een jas bij de verkoper heeft teruggebracht ('Warenrückgabe'). De artikelaanduiding op deze creditnota ('MH He 3in1 Jacke') komt overeen met de artikelaanduiding die bunq in haar verweerschrift noemt. In haar verweerschrift heeft bunq toegelicht dat de consument deze jas (gedeeltelijk) heeft gekocht met de 'gift card' die hij had ontvangen voor de winterjas die hij op 30 december 2022 bij de verkoper heeft gekocht. Nu de consument ook deze stelling niet heeft betwist, zal de commissie uitgaan van de juistheid daarvan.

[1] Met de chargeback-regeling kunnen creditcardhouders hun geld terugkrijgen als het bedrijf waar zij een product of een dienst hebben gekocht het product of de dienst niet levert, te laat levert of niet correct levert. Bron: https://www.creditcard.nl/nieuws/handig-chargeback-regeling-creditcard, geraadpleegd op 11 september 2023.

Ook dat draagt bij aan het oordeel van de commissie dat de consument de koopprijs van de winterjas al heeft ontvangen en dat er geen grond is om deze koopprijs nogmaals aan hem te vergoeden.

Conclusie

3.6 De conclusie is dat bunq de koopprijs van de winterjas niet aan de consument hoeft te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 2022, 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 zes 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 twee 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 twee 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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