Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0214

(mr. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 juni 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	15 maart 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beroep op de GeldTerugService van de bank. De consumenten hebben een aankoop gedaan met hun creditcard. De bestelde producten zijn geleverd, maar de consumenten hebben (een deel van) de producten teruggestuurd naar de verkoper. Zij hebben echter geen terugbetaling ontvangen en daarom een beroep gedaan op de GeldTerugService van de bank. De commissie stelt vast dat de GeldTerugService niet van toepassing is en er ook geen andere grondslag is voor het vergoeden van de schade door de bank. De commissie wijst de vordering af.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten 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 consumenten houden een creditcard aan bij de bank. Op deze overeenkomst zijn de "Voorwaarden Creditcard en Platinumcard" van toepassing. In deze voorwaarden zijn onder meer de volgende bepalingen opgenomen:

"Bestedingen
(…)
- U kunt gebruik maken 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.
- Op uw verzoek storten wij het bedrag binnen 10 werkdagen terug op uw Betaalrekening (GeldTerugService), tot 120 dagen na de vastgelegde afleverdatum of boekdatum van de betaling. (…)

Fraude, verlies en diefstal
- Wij vergoeden de schade die u lijdt door misbruik van uw creditcard bij fraude, verlies of diefstal volledig, als er geen sprake is van fraude, opzet en grove nalatigheid van uw kant. Én als u de fraude, het verlies of de diefstal direct na ontdekking bij ons meldt en vervolgens aangifte doet bij de politie."

2.2 Op de website van de bank staat over de GeldTerugService verder het volgende vermeld:

"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.

De GeldTerugService geldt niet als...
▪ je aankopen met je creditcard verloren, gestolen of beschadigd zijn geraakt. Hiervoor maak je gebruik van de Aankoopverzekering. Is er iets met je aankoop gebeurd, dan kan je dit melden bij onze klantenservice via 020 22 888 88.
▪ je ontevreden bent over een geleverde dienst.
▪ het een storting op een beleggingsaccount (ook cryptovaluta) betreft.
▪ je een donatie hebt gedaan via een crowdfundingplatform.
▪ je niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union of PayPal"

2.3 In januari 2021 hebben de consumenten online een aankoop gedaan bij een bedrijf in de Verenigde Staten. De consumenten hebben betaald met hun creditcard. Achteraf is de consumenten gebleken dat zij per ongeluk te veel producten besteld hadden. Het bleek niet mogelijk de bestelling (deels) te annuleren. De consumenten hebben daarom op 1 maart 2021 (een deel van) de geleverde producten via PostNL teruggestuurd naar de verkoper. De producten zijn verzonden zonder Track & Trace. De verkoper heeft de ontvangst van de producten niet bevestigd.

2.4 Omdat de consumenten geen terugbetaling ontvingen van de verkoper, hebben zij de bank benaderd en een beroep gedaan op de GeldTerugService. De bank heeft dit beroep afgewezen, omdat de consumenten niet aan de voorwaarden van de GeldTerugService zouden voldoen.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten klagen over het feit dat de bank hun beroep op de GeldTerugService niet honoreert. De consumenten werden door de bank geattendeerd op het feit dat zij meerdere bestellingen gedaan hadden. Op advies van de bank hebben de consumenten vervolgens geprobeerd de bestelling te annuleren. Toen bleek dat dit niet gelukt was en de producten alsnog geleverd werden, hebben de consumenten vervolgens, eveneens op advies van de bank, de producten teruggestuurd naar de afzender. De consumenten konden het bewijs van verzending vervolgens naar de afdeling fraude van de bank sturen om hun geld terug te vragen. Dit hebben de consumenten gedaan. De consumenten zijn het er niet mee eens dat de bank nu opeens vraagt om een Track & Trace code of ander bewijs van ontvangst van de producten. Daarbij merken zij op dat nergens beschreven staat dat zij verplicht zijn om de producten met Track & Trace te versturen.

2.6 De consumenten klagen ook over het feit dat de verkoper de bestelling niet heeft willen annuleren en de producten toch gewoon heeft verzonden. Zij menen dat hier sprake is van fraude.

2.7 De consumenten vorderen terugbetaling van het bedrag van € 919,83.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden is om de door de consumenten geleden schade van € 919,83 te vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit als volgt toe.

Het beoordelingskader

3.2 De vordering dient te worden beoordeeld aan de hand van de op de overeenkomst tussen de consumenten en de bank van toepassing zijnde algemene voorwaarden, waar de GeldTerugService deel van uitmaakt. Op de website van de bank, waar in de algemene voorwaarden naar wordt verwezen, is de GeldTerugService nader uitgelegd.

De relevante bepalingen uit de voorwaarden en van de website zijn hiervoor opgenomen in overweging 2.1 en overweging 2.2.

De GeldTerugService is niet van toepassing

3.3 In de voorwaarden is opgenomen dat de klant gebruik kan maken van de GeldTerugService als een verkoper niet of niet volgens afspraak levert en na overleg ook niet levert of terugbetaalt. Het beroep van de consumenten op de GeldTerugService ziet op de terugbetaling. Op de website van de bank wordt dit nader uitgelegd: er kan een beroep gedaan worden op de GeldTerugService als de verkoper een bedrag zou terugstorten, maar dit na 15 dagen nog niet is gebeurd.

3.4 De commissie is niet gebleken dat de consumenten voorafgaand aan de retourzending contact gehad hebben met de verkoper. Van een(concrete) toezegging om een bedrag terug te storten is door de consumenten geen bewijs aangeleverd. De consumenten hebben wel enkele maanden na het retour zenden van de producten contact gehad met de verkoper over de mogelijkheid om producten retour te sturen en geld terug te krijgen. Hierbij is echter slechts algemene informatie verschaft door de verkoper en is er geen concrete toezegging gedaan om geld terug te storten naar de consumenten.

3.5 Uit het verweer van de bank maakt de commissie op dat de consumenten mogelijk wel een geslaagd beroep op de GeldTerugService zouden kunnen doen als er weliswaar geen concrete toezegging gedaan is door de verkoper om geld terug te betalen, maar de consumenten wel zouden kunnen aantonen dat de producten door de verkoper zijn ontvangen. Op welke wijze de consumenten dit aantonen is geheel aan hen. Een verplichting om de producten met een Track&Trace code te versturen is er niet, maar een verzending zonder Track&Trace brengt wel een risico met zich mee voor de verzender. Omdat de verkoper tot op heden de ontvangst van de retourzending niet heeft bevestigd en de consumenten de ontvangst ook niet op andere wijze (zoals met een Track&Trace code) hebben kunnen aantonen, stelt de bank zich terecht op het standpunt dat de verkoper redelijkerwijs niet gehouden is het aankoopbedrag terug te storten en een beroep op de GeldTerugService dan ook niet (alsnog) kan slagen.

3.6 Hierbij merkt de commissie nog het volgende op. Wat er precies gezegd is in het telefoongesprek dat de consumenten met de bank hadden over de bestelling en de (on)mogelijkheid om deze te annuleren, is niet duidelijk geworden. Een advies om de teveel bestelde producten retour te sturen is echter in zijn algemeenheid geen verkeerd advies in een situatie zoals deze. Het is aan de medewerkers van het postbedrijf om de consumenten te adviseren over de verschillende verzendmogelijkheden, niet aan de bankmedewerker. Dit geldt temeer nu de voorwaarden van de GeldTerugService geen bepaalde verzendmethode verplichten. Dat in het telefoongesprek met de consumenten door de medewerker van de bank een concrete toezegging gedaan zou zijn dat de schade vergoed zou worden is niet aangetoond door de consumenten.

Er is geen sprake van misbruik van de creditcard

3.7 De consumenten hebben in eerste instantie het geld van de bank teruggevorderd op grond van de bepalingen over "fraude, verlies en diefstal" zoals hiervoor opgenomen in overweging 2.1. De betalingsopdrachten zijn door de consumenten zelf verricht en geautoriseerd en het betreffen dan ook toegestane betalingstransacties. Deze betalingstransacties zijn door de bank correct uitgevoerd en zijn onherroepelijk. Van misbruik van de creditcard is geen sprake. De consumenten komt dan ook geen beroep op de bepalingen over "fraude, verlies en diefstal" toe. Voor zover de consumenten bedoeld hebben te zeggen dat de verkoper hen heeft opgelicht door de bestelling niet te willen annuleren en/of de terugbetaling niet te willen doen en er in die zin sprake is van fraude, merkt de commissie op dat de bepalingen over "fraude, verlies en diefstal" in de voorwaarden niet op die situatie zien.

Conclusie

3.8 De commissie begrijpt dat het voor de consumenten erg vervelend is dat zij het geld van de retour gestuurde producten niet hebben terugontvangen. De bank kan echter niet verplicht worden om deze schade te vergoeden.

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 6 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 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 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