Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0963

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Klacht ontvangen op	13 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	14 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Beroep op GeldTerugService en algemene voorwaarden van de bank. De consument heeft via een crowdfundingplatform een *pledge* gedaan voor een bureau. De koopsom is voldaan met de door de bank uitgegeven creditcard. Het bureau is niet geleverd. De commissie stelt vast dat de GeldTerugService niet van toepassing is en dat geen sprake is van misbruik van de creditcard. De commissie wijst de klacht 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 consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 heeft 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 heeft een betaalrekening met een daaraan gekoppelde creditcard van de bank. Op de overeenkomst zijn algemene voorwaarden van toepassing, waaronder de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard.

2.2 In de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard 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 kat. Én als u de fraude, het verlies of de diefstal direct na ontdekking bij ons meldt en vervolgens aangifte doet bij de politie."*

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

"GeldTerugService creditcard
Voor verkeerde afschrijving of levering
(…)
De GeldTerugService geldt niet als…
- *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"*

2.4 Medio 2021 is [bedrijf] (hierna: de verkoper) een project gestart op de online crowdfunding website www.kickstarter.com (hierna: Kickstarter). Het betrof de financiering van de productie van een ergonomisch bureau. In de campagne voor het project is als verwachte leveringsdatum opgenomen oktober 2021. Het project heeft het vereiste doelbedrag opgehaald.

2.5 Op 7 september 2021 heeft de consument het aanbod van de verkoper aanvaard en heeft hij met zijn creditcard een bedrag van HKD 3.867,00 (omgerekend een bedrag van, op dat moment, € 428,03) betaald aan Kickstarter. Het betreft een zogenoemde *reward based pledge* met als tegenprestatie de levering van het te produceren bureau. Op 3 oktober 2021 is het bedrag van € 428,03 van de betaalrekening geboekt.

2.6 De consument heeft geen bureau ontvangen. De verkoper heeft de consument tot en met februari 2022 op de hoogte gehouden van de vermeende leveringsproblemen. Na februari 2022 heeft de consument geen updates meer ontvangen. De consument vermoedt dat sprake is van oplichting en/of fraude aan de zijde van de verkoper. De bank heeft op 14 februari 2022 een formulier "Betaling creditcard terugvragen" van de consument ontvangen. De bank heeft het verzoek tot terugbetaling afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt erover dat de bank zijn verzoek tot terugbetaling niet heeft gehonoreerd. De consument vordert van de bank vergoeding van het door de consument verloren bedrag van € 428,00.

2.8 De consument beroept zich op de GeldTerugService en op de algemene voorwaarden van de bank. Volgens de consument beroept de bank zich ten onrechte op een uitzonderingsbepaling van de GeldTerugService. De consument heeft daarnaast een beroep gedaan op de bepaling in de algemene voorwaarden die hiervoor in overweging 2.2 onder "Fraude, verlies en diefstal" is opgenomen. Volgens de consument is sprake van fraude en komt de schade derhalve voor vergoeding in aanmerking.

Het verweer van de bank

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 commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden is om de door de consument geleden schade van € 428,00 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 consument en de bank van toepassing zijnde algemene voorwaarden, waar de GeldTerugService deel van uitmaakt.

De GeldTerugService is niet van toepassing

3.3 Ten aanzien van het beroep van de consument op de GeldTerugService heeft de bank zich beroepen op drie van de hiervoor in de overwegingen 2.2 en 2.3 genoemde uitzonderingen uit de tussen partijen geldende voorwaarden. Als eerste heeft de bank zich erop beroepen dat de GeldTerugService niet geldt in geval van een betaling aan een derde, niet zijnde de verkoper, in dit geval Kickstarter. De consument heeft deze stelling niet weersproken.

Er is inderdaad sprake van een situatie waarin niet direct aan de verkoper is betaald. Het beroep van de bank op deze bepaling slaagt derhalve. De bank is op grond van de GeldTerugService niet gehouden om de consument schadeloos te stellen.

3.4 Het beroep van de bank op de 120 dagentermijn kan om die reden onbehandeld blijven. Hetzelfde geldt voor de stelling van de bank dat de GeldTerugService niet geldt in geval van een donatie aan een crowdfundingplatform. Overigens geeft de commissie de bank wel mee dat een reward based pledge, als hier aan de orde, mogelijk niet valt aan te merken als een donatie als bedoeld in de voorwaarden, nu een pledge over het algemeen een (niet-financiële) tegenprestatie vereist en een donatie niet[1]. Voor het in deze zaak te geven oordeel is deze overweging echter niet relevant.

Geen misbruik van de creditcard

3.5 De commissie is van oordeel dat geen sprake is van misbruik met de creditcard, als bedoeld in de voorwaarden van de bank zoals opgenomen in overweging 2.2 onder "Fraude, misbruik en diefstal". Deze bepaling ziet op zogenaamde bancaire fraude met de creditcard. De bewuste transactie betreft echter een toegestane betaaltransactie. Zo is de transactie door de consument zelf verricht en geautoriseerd. De fraude waar de consument op doelt, te weten het (mogelijk) misbruik maken door de verkoper van een crowdfundingplatform teneinde pledges te ontvangen zonder enig oogmerk om het gefinancierde project daadwerkelijk te gaan uitvoeren, is van een andere aard en wordt niet door deze bepaling bestreken. De commissie volgt daarin de stelling van de bank dat zij ook op grond van deze bepaling niet gehouden om tot vergoeding van het bedrag over te gaan.

Geen verplichte toepassing van coulance

3.6 In de stellingen van de consument leest de commissie voorts een beroep op coulance. De consument stelt namelijk dat andere *backers* van het project, die zich in dezelfde situatie bevinden als de consument, door hun bank of creditcardmaatschappij wel schadeloos zijn gesteld, ook als de 120 dagentermijn was verstreken. Tussen partijen is overigens niet in geschil dat deze termijn is verstreken. De commissie vat deze stelling op als een algemeen beroep tot toepassing van coulance. Coulance is echter niet juridisch afdwingbaar, zodat dit beroep niet tot een ander oordeel leidt.

Conclusie

3.7 Alhoewel de commissie het betreurt dat de consument mogelijk slachtoffer is geworden van fraude of oplichting door de verkoper, kan de bank niet gehouden worden om de schade te vergoeden die de consument als gevolg van het niet ontvangen van het bureau heeft geleden.

[1] www.afm.nl/nl-nl/consumenten/themas/producten/crowdfunding/wat-is-crowdfunding

Het recht op terugbetaling op grond van de GeldTerugService is, zoals toegelicht, niet van toepassing. Er is ook geen sprake van misbruik van de creditcard. Het is verder niet gebleken dat de bank in haar (andere) verplichtingen tegenover de consument toerekenbaar is tekortgeschoten. De vordering moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. 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