

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0038

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	16 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Chargebackverzoek. De consument heeft een laptop gekocht bij [naam verkoper]. De laptop vertoonde gebreken, waarop de consument deze naar eigen zeggen retour heeft gestuurd. Daarna heeft de consument de bank gevraagd een chargebackverzoek in te dienen bij [naam verkoper]. De bank heeft daarop een chargebackverzoek ingediend bij [naam verkoper]. [Naam verkoper] heeft het chargebackverzoek afgewezen, waarop de bank het chargebackproces beëindigd heeft. De consument is het oneens met deze beslissing en stelt dat de bank het chargebackproces had moeten vervolgen. De consument zegt schade te hebben geleden als gevolg van deze beslissing van de bank en vordert dat de bank deze schade vergoedt. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de bank het chargebackproces op onterechte gronden heeft beëindigd. De bank kan niet gehouden worden tot vergoeding van de schade en de vordering wordt daarom 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument ; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende reactie van de consument en 7) aanvullende informatie 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 bij de bank een betaalrekening aan met daaraan gekoppeld een Mastercard creditcard (hierna: creditcard). Op de creditcard zijn 'de Mastercard Chargeback Terms and Conditions' en de 'Mastercard Chargeback Guide' van toepassing.
- 2.2 Op 29 maart 2024 heeft de consument met zijn creditcard een laptop gekocht van [naam verkoper] voor een bedrag van € 1.862,37. Op 12 april 2024 is de laptop bij de consument bezorgd. De consument heeft geconstateerd dat de laptop niet functioneerde. Dit is bevestigd door een externe partij die de laptop van de consument heeft gecontroleerd. De consument heeft vervolgens de laptop teruggestuurd naar [naam verkoper].
- 2.3 Op 15 mei 2024 heeft de consument een chargebackverzoek ingediend bij de bank. Op 12 juni 2024 heeft de bank het chargebackverzoek ingediend bij [naam verkoper]. Het chargebackverzoek is vervolgens afgewezen door [naam verkoper]. De bank heeft het chargebackproces niet verder vervolgd.
- 2.4 Op enig moment heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht afgewezen. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

- 2.5 De consument stelt dat de bank het chargebackproces onterecht heeft beëindigd en dat hij daardoor schade heeft geleden. Hij vordert daarom dat de bank hem een bedrag van €1.862,37 vergoedt. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.
 - De consument mocht een chargebackverzoek indienen, omdat hij geen restitutie heeft ontvangen van [naam verkoper]. De consument heeft € 1.862,37 betaald voor een laptop die hij vervolgens retour heeft gestuurd naar [naam verkoper]. [Naam verkoper] heeft de laptop ontvangen en ook voor het pakket getekend. Dat de consument de laptop niet retour zou hebben gestuurd naar de verkoper is dus onjuist. De consument heeft derhalve recht op terugbetaling door [naam verkoper].
 - De handelwijze van de bank is niet eerlijk. De consument is geen professionele koper. De bank heeft onterecht de kant van [naam verkoper] gekozen.
 - De bank moet het bewijs van de consument meenemen in haar oordeel over het chargebackverzoek van de consument. De bank moet in gesprek gaan met [naam verkoper] nu door [naam verkoper] het chargebackverzoek is afgewezen. De consument heeft een bewijs van de retourzending, een ontvangstbewijs en een bewijs van aflevering van [naam bezorgservice] overgelegd. Hierop zijn het adres van [naam verkoper] en het gewicht van het geretourneerde pakket vermeld.

Alle voornoemde bewijsstukken moeten door de bank worden overgelegd aan [naam verkoper] en meewegen in de beoordeling van het chargebackverzoek door de bank.

- De bank heeft nagelaten het tegenbewijs van [naam verkoper] aan de consument te verstrekken. De bank had de consument (meer) inzage moeten geven in het tegenbewijs van [naam verkoper]. Door het geleverd tegenbewijs is het chargebackproces immers beëindigd door de bank.

Het verweer

- 2.6 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

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vragen gesteld of de bank onterecht het chargebackproces heeft beëindigd en daardoor verplicht kan worden de schade van de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank het chargebackproces niet onterecht heeft beëindigd en niet verplicht kan worden tot vergoeding van de schade van de consument. Hieronder licht de commissie dat toe.

Het juridisch kader van het chargebackverzoek

- 3.2 De regels wat betreft chargebackverzoeken die tussen de bank en de consument gelden, zijn te vinden in de 'Mastercard Chargeback Terms and Conditions'. In artikel 3 staat dat de bank de exclusieve bevoegdheid heeft om te beslissen of zij een chargebackverzoek indient of arbitrage start.¹ De bank heeft op grond van dit artikel de bevoegdheid om te bepalen of zij een chargebackproces start en om dit, indien de verkoper het verzoek afwijst, te beëindigen. Deze vrijheid kan worden beperkt indien er sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze bevoegdheid. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij het honoreren van een beroep op deze beperkingen.

De bank mocht het chargebackverzoek beëindigen.

- 3.3 De commissie oordeelt dat niet vast is komen te staan dat de bank het chargebackproces heeft beëindigd op onterechte gronden. Zij licht dat hieronder toe.

¹ Zie Bijlagen bij deze uitspraak.

- 3.4 De verkoper heeft het via de bank ingediende chargebackverzoek van de consument afgewezen, waarna de bank heeft besloten om het chargebackproces te beëindigen. De bank heeft die beslissing gemotiveerd, met de stelling dat de verkoper heeft bewezen dat het chargebackverzoek onterecht is. Dat bewijs bestaat uit een verklaring van het platform waarvan de verkoper en de koper bij het sluiten van de overeenkomst gebruik hebben gemaakt. In die verklaring staat dat de laptop niet retour is ontvangen. Hier staat tegenover dat de consument verklaart dat hij de laptop retour heeft gestuurd en een retour-verzendlabel en retourbewijs heeft overgelegd. Wat de commissie echter moet beoordelen is niet of het chargebackverzoek van de consument terecht is, maar of de bank dit mocht beëindigen. Uitgangspunt is dat de bank dat mocht, gezien haar exclusieve bevoegdheid daartoe. Dit zou anders zijn indien de bank daarbij geldende wet- en regelgeving zou schenden, misbruik zou maken van die bevoegdheid of indien zij haar bevoegdheid op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze zou gebruiken. Het is aan de consument om te stellen dat zich een van die situaties voordoet. Aan die stelplicht heeft de consument niet voldaan.

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-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 2024 te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepaling uit de algemene voorwaarden

Mastercard Chargeback Terms and Conditions

(....)

3. The decision to file a chargeback or start arbitration on your behalf remains entirely at our sole discretion. We are not required to file a chargeback or enter into arbitration if we believe that the request is likely to be rejected or the arbitration is likely to be unsuccessful.

4. We are not required to submit a chargeback if:

4.1 the transaction concerns a deposit into an investment or crypto currency account.

4.2. the transaction involves or has been executed via a payment service provider (i.e., the payment was not made directly to the seller).

4.3 the transaction concerns a donation (i.e., a payment to a charity).

(...)