Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1047

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	29 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Behandelbaarheid. De consument beklaagt zich over een betalingstransactie in een vliegtuig die hij naar eigen zeggen niet zelf verricht heeft. Hij vordert dat de bank verplicht wordt (nader) inhoudelijk onderzoek te verrichten naar de betwiste betalingstransactie. De bank heeft zich verweerd door te stellen dat uit de bankadministratie blijkt dat de betalings-transactie met de fysieke pas van de consument is verricht. De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende belang heeft bij een inhoudelijke behandeling van zijn klacht, nu hij de schade reeds uit coulance vergoed heeft gekregen van de bank.

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 en; 5) de dupliek van 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 er is gebeurd

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank met een daaraan gekoppelde betaalpas.

2.2 Op 27 december 2024 is van de betaalrekening een bedrag van € 16,90 afgeschreven, met als omschrijving *"Gate Retail Wizz EUR Capability GR 23-12-2024 Pas:{nummer pas]"*. Dit betreft een betalingstransactie in een vliegtuig van Wizz Air.

De valutadatum van deze afschrijving is 23 december 2024. De consument heeft deze afschrijving bij de bank gemeld en aangegeven deze niet te herkennen.

2.3 Vanaf begin januari tot eind maart 2025 heeft de consument over deze afschrijving herhaaldelijk contact gehad met de klantenservice van de bank, voornamelijk via de interne chatfunctie.

2.4 Op 22 januari 2025 heeft de bank een coulancevergoeding van € 16,90 aangeboden aan de consument. De consument heeft dit aanbod op enig moment hierna geaccepteerd, waarna het bedrag is vergoed.

2.5 De inhoudelijke behandeling van de klacht in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument op 8 mei 2025 een officiële klacht heeft ingediend bij Kifid.

De vordering en klacht

2.6 De consument stelt dat de bank ten onrechte een bedrag van € 16,90 van zijn betaalrekening heeft afgeschreven, dat hij deze betalingstransactie niet heeft verricht of geautoriseerd. Ook stelt hij dat de bank zijn melding een klacht hierover onvoldoende zorgvuldig heeft behandeld. De consument vordert dat de bank een volledig, grondig en inhoudelijk onderzoek instelt naar de betwiste transactie. Daarbij moet duidelijk worden i) waar en op welk moment de betaling is gedaan, ii) hoe het technisch mogelijk is dat de betaling succesvol is verricht en iii) welke beveiligingsmaatregelen de bank zal treffen om herhaling te voorkomen. Bovendien vordert hij dat de bank erkent dat de afhandeling van zijn klacht traag, onsamenhangend en onzorgvuldig is gegaan. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan:

- Ten eerste heeft hij de betalingstransactie niet verricht. Het bedrag is op 27 december 2024 van zijn betaalrekening afgeschreven met een valutadatum van 23 december 2024. Hij bevond zich op 23 december 2024 in Roemenië en aldus niet in een vliegtuig. Bovendien was het saldo op zijn betaalrekening op diezelfde datum € 0,- en staat de bank geen roodstand toe, dus de betalingstransactie was technisch gezien ook nog eens onmogelijk.

- Ten tweede heeft de bank geen onafhankelijk en inhoudelijk onderzoek verricht naar de betwiste transactie. De bank heeft het besluit van Mastercard, dat het ging om een fysieke contactloze chiptransactie, klakkeloos overgenomen. Zowel Mastercard als de bank heeft haar standpunt echter niet geverifieerd of deugdelijk onderbouwd. Daar komt bij dat hij tegenbewijs heeft geleverd door via de officiële website van de betreffende luchtvaartmaatschappij via het formulier "Find Your Receipt" te zoeken naar de transactie met behulp van zijn creditcardgegevens. Dit heeft geen enkel zoekresultaat opgeleverd.

Het verweer

2.7 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

Waarover de commissie moet oordelen

3.1 De commissie begrijpt de klacht van de consument zo dat hij, ondanks het feit dat de bank zijn materiële schade al uit coulance heeft vergoed, alsnog wil dat de bank inhoudelijk onderzoek verricht naar de betwiste transactie.

3.2 De bank heeft aangevoerd dat de consument geen feitelijk belang meer heeft bij behandeling van zijn klacht, omdat zijn schade reeds uit coulance is vergoed. Volgens de bank is de klacht van de consument in zoverre niet-behandelbaar.

3.3 De commissie is van oordeel dat de consument geen (voldoende) belang heeft bij nader inhoudelijk onderzoek naar de betwiste transactie. Zij licht dat hieronder toe.

Geen belang bij klacht over de betwiste transactie

3.4 Op grond van vraag 15 van het Reglement worden klachten behandeld naar Nederlands Recht. In artikel 3:303 BW staat dat zonder voldoende belang niemand een rechtsvordering toekomt.[1] De commissie kan op grond hiervan beslissen dat een klacht of klachtonderdeel niet (verder) in behandeling hoeft te worden genomen. Tussen de consument en de bank is niet in geschil dat de bank de schade van de consument uit coulance heeft vergoed.

3.5 De consument heeft met name aangevoerd dat de bank verplicht moet worden (nader) inhoudelijk onderzoek te verrichten naar de betwiste transactie. Dit betreft feitelijk een verzoek tot een verklaring voor recht. Hoewel de commissie hiervoor begrip kan opbrengen, is dat een onvoldoende belang om dit klachtonderdeel inhoudelijk te behandelen. Een inhoudelijke behandeling leidt in het gunstigste geval tot de conclusie dat de bank deze schade dient te vergoeden, wat zij reeds heeft gedaan. Voor zover het hier gaat om een toekomstig belang, van de consument zelf of van andere consumenten, is ook dat belang niet voldoende. Kifid behandelt alleen klachten in individuele gevallen over concrete geschillen. Als de consument, of een ander individu, in de toekomst belang heeft bij een uitspraak op een soortgelijke klacht, kan daarover later een klacht worden ingediend. Ook is niet gebleken dat de consument bij het subsidiair gevorderde, te weten erkenning van de bank dat de klachtbehandeling traag en onsamenhangend is geweest, voldoende belang als bedoeld in artikel 3:303 BW heeft.

[1] Artikel opgenomen in de Bijlagen bij deze uitspraak.

Dit alleen al vanwege het feit dat de bank reeds op 22 januari 2025 aan de consument heeft aangeboden het bedrag van € 16,90 aan hem te vergoeden.

Conclusie

3.6 De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 3

Artikel 3:303 BW

Zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe.