Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0982

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	30 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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 en het verweerschrift van ICS.

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 ICS hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft met zijn creditcard via Booking.com drie vliegtickets gekocht voor een vlucht van Londen naar Lima. De oorspronkelijk geboekte vlucht van [datum] is geannuleerd, waarna de passagiers zijn omgeboekt en een dag later alsnog naar hun bestemming zijn gevlogen. De consument stelt dat hij recht heeft op terugbetaling van het aankoopbedrag van de vliegtickets, omdat de vlucht werd geannuleerd en de consument meent dat hij daarom recht heeft op terugbetaling van het aankoopbedrag. Volgens de consument had ICS daarom een chargebackprocedure moeten starten of het aankoopbedrag op grond van de Aflevergarantie in de algemene voorwaarden aan hem moeten vergoeden. ICS heeft dat geweigerd. De commissie is van oordeel dat de situatie van de consument niet valt binnen de reikwijdte van de algemene voorwaarden. ICS hoeft daarom niet te vergoeden en de commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

3.1 De commissie moet beoordelen of ICS ertoe verplicht kan worden het gevorderde schadebedrag van € 3.443,35 te vergoeden op grond van artikel 16 (betwiste betaling) dan wel artikel 17 (Aflevergarantie) van de algemene voorwaarden.[1] De commissie merkt daarbij op dat de consument drie verschillende bedragen heeft genoemd bij zijn vordering. De commissie zoekt aansluiting bij het bedrag dat vermeld staat onder "*Onderbouwing van de schade*" op het klachtformulier. De consument heeft naast het bedrag van de vliegtickets wettelijke rente, administratieve kosten en immateriële schade gevorderd.

Artikel 16.1 van de algemene voorwaarden is niet van toepassing

3.2 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat ICS zijn chargebackverzoek ten onrechte heeft afgewezen. Artikel 16.1 van de toepasselijke algemene voorwaarden biedt een kaarthouder (in dit geval: de consument) de mogelijkheid een betaling te betwisten die ten onrechte op de creditcardrekening in rekening is gebracht. In datzelfde artikel staat echter uitdrukkelijk dat een betaling niet kan worden betwist met als reden dat een Acceptant (in dit geval: de luchtvaartmaatschappij) zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door niet (goed) werkende goederen of diensten te leveren.

3.3 Het staat vast dat de consument zelf heeft ingestemd met de betaling aan Booking.com. De commissie stelt vast dat zijn klacht niet ziet op een onjuiste of onbevoegde afschrijving, maar op de wijze waarop de dienst is uitgevoerd. Daarmee betreft het geschil de uitvoering van de overeenkomst tussen de consument en Booking.com en/of de luchtvaartmaatschappij. Op een dergelijke situatie is artikel 16.1 van de algemene voorwaarden niet van toepassing.

De Aflevergarantie is niet van toepassing

3.4 Vervolgens ligt de vraag voor of de consument een beroep kan doen op de Aflevergarantie van artikel 17.1 van de algemene voorwaarden. Deze bepaling geeft onder voorwaarden recht op terugbetaling van het aankoopbedrag wanneer een met de creditcard betaald product niet op de afgesproken leverdatum wordt geleverd.

3.5 De commissie is van oordeel dat een beroep op de Aflevergarantie niet slaagt. In dit geval heeft de consument immers geen product gekocht, maar een dienst.

[1] Zie voor de relevante algemene voorwaarden de Bijlage bij deze uitspraak.

De Aflevergarantie is naar haar aard alleen van toepassing op producten. De commissie sluit hierbij aan bij een eerdere uitspraak.[2]

3.6 Ten overvloede merkt de commissie op dat uit de stukken blijkt dat de passagiers uiteindelijk alsnog naar hun bestemming zijn vervoerd, zij het één dag later. Ook daarom doet de situatie waarvoor de Aflevergarantie is bedoeld zich niet voor.

ICS is niet aansprakelijk

3.7 Voor zover de consument meent dat ICS aansprakelijk is voor het uitblijven van een terug-betaling door Booking.com dan wel de luchtvaartmaatschappij, volgt de commissie hem daarin niet. Het geschil over de uitvoering van de vervoersovereenkomst en eventuele restitutie ligt in de verhouding tussen de consument en deze partij(en). Dit volgt ook uit artikel 18.1 onder a van de algemene voorwaarden, waarin is bepaald dat ICS niet aansprakelijk is voor schade in verband met producten of diensten die met de creditcard zijn betaald.[3]

3.8 De commissie oordeelt dat er geen grond bestaat voor toewijzing van de gevorderde wettelijke rente, administratieve kosten en immateriële schade, nu de hoofdsom niet voor vergoeding in aanmerking komt.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 16.1, artikel 17.1 en artikel 18.1 van de algemene voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[2] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0336, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie de Bijlage bij deze uitspraak.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson

Artikel 16. Betalingen en/of geldopnames betwisten

16.1 Als u het niet eens bent met een betaling en/of een geldopname die op uw Card in rekening gebracht is, kunt u die betwisten. Dit moet zo snel mogelijk nadat u het rekeningoverzicht heeft ontvangen. De betwisting moet u schriftelijk doen en moet toegelicht worden. U kunt een betaling niet betwisten met als reden dat een Acceptant zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren. (...)

(...)

Artikel 17. Aflever- en internetgarantie

17.1 Aflevergarantie: als een met uw Card betaald product niet op de afgesproken leverdatum is geleverd, betalen wij het aankoopbedrag aan u terug als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

a) u heeft het aankoopbedrag rechtstreeks betaald aan de Acceptant die ook het product moet leveren;
b) u heeft zelf eerst zonder resultaat de Acceptant gevraagd om het product te leveren;

(...)

Artikel 18. Aansprakelijkheid

18.1 Wij zij niet aansprakelijk voor schade (op welke grond dan ook):
a) in verband met producten of diensten die u met uw Card heeft betaald;

(...)