Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0319

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	2 april 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 van de overeenkomst

Samenvatting

Creditcard. Aflevergarantie. De consument komt niet in aanmerking voor vergoeding of terugbetaling van het aankoopbedrag op grond van de aflevergarantie zoals opgenomen in de algemene voorwaarden van ICS. De door de consument gekochte keuken is weliswaar niet op de eerste met de winkel afgesproken afleverdatum geleverd, maar uiteindelijk (in delen) wel volledig door de winkel geleverd. Er is niet voldaan aan de (cumulatief) gestelde eisen voor aflevergarantie. ICS is dan ook niet aansprakelijk voor de schade als gevolg van de vertraging in de levering van de keuken door de winkel. De vorderingen zijn 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; en 3) 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een door ICS uitgegeven creditcard. Op de overeenkomst zijn van toepassing de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson (versie december 2023).

2.2 De consument heeft op 14 februari 2025 bij IKEA (hierna: de Winkel) een keuken besteld voor een bedrag van € 4.401,75, welk bedrag zij heeft betaald met haar creditcard.

2.3 De levering voor de keuken was gepland op 1 april 2025. De consument had ook een montagebedrijf ingeschakeld die op 4 april 2025 de keuken zou komen monteren. Op de afgesproken datum is de keuken echter niet geleverd. De Winkel heeft de consument daarover geïnformeerd en er is een nieuwe leveringsdatum van 2 mei 2025 afgesproken.

2.4 De consument heeft op 6 april 2025 bij de afdeling chargeback van ICS een betwisting van betaling ingediend. Bij e-mail van 7 mei 2025 heeft ICS de consument om aanvullende informatie verzocht. Een deel van de keuken was in de tussentijd al geleverd en geïnstalleerd. Op 17 mei 2025 heeft de consument aan ICS de gevraagde stukken opgestuurd en daarbij aangegeven dat zij nog steeds niet over alle onderdelen van de keuken beschikte.

2.5 Op 26 juli 2025 heeft ICS per brief aan de consument laten weten dat de betwisting was opgelost doordat de Winkel het aankoopbedrag had teruggestort. Een chargebackverzoek met betrekking tot de te laat geleverde goederen, kon volgens ICS toen niet meer worden opgestart omdat de daarvoor bestemde termijn was verstreken.

2.6 Op 30 juli 2025 heeft de consument een klacht bij ICS ingediend. Het geschil met ICS heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt erover dat ICS de door haar ingediende claim, het chargeback verzoek, niet tijdig heeft beoordeeld en niet correct heeft uitgevoerd. Volgens de consument voldeed zij op het moment van haar claim aan alle gestelde voorwaarden op grond waarvan ICS het bedrag aan haar had moeten terugbetalen. De consument heeft daartoe gesteld dat de keuken niet op de overeengekomen datum is geleverd, dat zij om tijdige levering heeft verzocht maar dat de Winkel daar niet aan kon voldoen en dat zij het verzoek binnen de gestelde termijn van drie maanden bij ICS heeft ingediend. Volgens de consument voldeed zij daarmee aan de voorwaarden en had ICS het bedrag aan haar terug moeten betalen.

2.8 De consument acht ICS gehouden met terugwerkende kracht haar claim van € 4.401,75 te accepteren en dit bedrag aan haar terug te betalen. Daarnaast acht de consument ICS gehouden om een (gedeeltelijke) vergoeding te betalen voor de door haar gemaakte extra kosten vanwege de vertraagde levering van de keuken en de vertraging in de behandeling van haar claim door ICS. De consument heeft deze schade begroot op € 1.750,-.

Het verweer

2.9 ICS 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 het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of ICS toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen tegenover de consument naar aanleiding van haar verzoek tot terugbetaling van het aankoopbedrag op basis van de aflevergarantie.

Het gaat om de aflevergarantie van ICS

3.2 In dit geval gaat het om artikel 17.1 uit de algemene voorwaarden van ICS.[1] Dit artikel voorziet in een aflevergarantie. Dat wil zeggen dat als een product dat met de creditcard is betaald niet op de overeengekomen datum wordt geleverd, ICS de aankoopsom vergoedt mits aan de gestelde voorwaarden is voldaan. Er bestaat alleen recht op een vergoeding als (cumulatief) aan alle in het artikel genoemde voorwaarden is voldaan.

Is aan de gestelde voorwaarden voldaan?

3.3 Naar het oordeel van de commissie stelt ICS terecht dat uit de zinsnede *'not delivered on the agreed date'* in de aanhef van artikel 17.1 niet mag worden afgeleid dat direct recht bestaat op een vergoeding als het product daadwerkelijk niet op de afgesproken datum wordt geleverd. De toelichting van ICS dat de strekking van de aflevergarantie is dat de consument wordt gecompenseerd als een product in het geheel niet wordt geleverd, acht de commissie een juiste en begrijpelijke uitleg.

3.4 Voor zover de consument de Winkel heeft aangesproken om de keuken (alsnog) op de afgesproken datum te leveren, kan dat naar het oordeel van de commissie ook niet worden beschouwd als dat daarmee is voldaan aan de in artikel 17.1 onder b gestelde voorwaarde. Daarin staat dat *'you have first yourself unsuccessfully requested the Merchant to deliver the product'*. De consument heeft in haar geval niet tevergeefs, dat is zonder succes, de Winkel verzocht het product alsnog te leveren. De keuken is op een later moment alsnog geleverd, te weten grotendeels op 2 mei 2025 en nog één keukenkast op 10 juni 2025. Het gaat er niet om dat de Winkel wordt gevraagd om het product alsnog op de afgesproken datum te leveren, maar om de vraag of de Winkel het product überhaupt nog gaat leveren of dat de Winkel daar niet toe in staat is. Anders dan de consument heeft gesteld is in dit geval niet voldaan aan artikel 17.1 onder b van de toepasselijke voorwaarden.

3.5 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument extra kosten heeft moeten maken door de vertraagde levering van de door haar bestelde keuken, en het daardoor tijdelijk ontbreken van een functionerende keuken, komt de vertraging niet door ICS en komen de extra kosten die de consument daardoor heeft moeten maken, dus ook niet voor rekening van ICS.

[1] Tekst van deze bepaling opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Wat is de conclusie?

3.6 De conclusie is dat ICS het beroep van de consument op de aflevergarantie terecht heeft afgewezen en dat ICS ook niet aansprakelijk is voor de door de consument gestelde schade als gevolg van de vertraagde levering van de keuken. De vorderingen moeten daarom worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 17.1 van de voorwaarden van ICS van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/ . 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 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 bepalingen uit de algemene voorwaarden van de overeenkomst

Hieronder enkele bepalingen uit de algemene voorwaarden waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de algemene voorwaarden

Article 17. Delivery and Internet guarantee

17.1 Delivery guarantee: if a product paid for with your Card is not delivered on the agreed date, we will refund the amount of the purchase, provided the following conditions have been satisfied:
(a) you have paid the amount of the purchase directly to the Merchant that has to deliver the product;
(b) you have first yourself unsuccessfully requested the Merchant to deliver the product;
(c) you have requested us to refund the amount of the purchase within three months from the agreed delivery date along with the sales receipt of the product paid with your Card;
(d) you cannot claim the amount of the purchase under any insurance policy or guarantee find; and
(e) it is not a payment to or deposit in an investment account (including crypto currency).

We will refund the amount within 30 days from the date of your request, unless the Merchant has, within that period, delivered the product to you after all, or has itself refunded the amount of the purchase. You may file a claim under the Delivery guarantee up to 1 year following the payment date.