Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr .2026-0225

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

Datum uitspraak	5 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	American Express Europe SA, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Amex
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft online geneesmiddelen besteld en betaald met een creditcard van Amex. Volgens de consument heeft de verkoper gefraudeerd en is de koopovereenkomst daarom nietig. Hij vordert het aankoopbedrag terug van Amex. Voorts vordert hij terug-betaling van een bedrag dat hij te veel zou hebben betaald aan Amex. Ook vordert hij een schadevergoeding omdat Amex een negatieve BKR-registratie op zijn naam zou hebben geplaatst, of daarmee zou hebben gedreigd, en hij vordert dat Amex geen BKR-registratie op zijn naam zal plaatsen ten aanzien van dit geschil. Amex heeft aangegeven het aankoop-bedrag uit coulance aan de consument te vergoeden en voert verweer tegen de overige vorderingen. De commissie is van oordeel dat de klachten van de consument ongegrond zijn en wijst de vorderingen 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) de aanvullende stukken van de consument van 24 juli, 7 augustus, 27 augustus en 28 augustus 2025; 3) het verweerschrift van Amex; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Amex en 6) de nadere reactie van de consument.

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 niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een creditcard aan bij Amex.

2.2 Op 27 mei 2025 heeft de consument met de creditcard medicijnen gekocht bij een online verkoper (hierna: de verkoper) voor een bedrag van € 1.171,11.

2.3 De consument heeft een betwisting ingediend voor deze transactie. Naar aanleiding van de betwisting heeft Amex het bedrag tijdelijk gecrediteerd en heeft zij contact opgenomen met de verkoper. De verkoper heeft aan Amex aangegeven dat de verkoop van medicijnen, die op naam zijn klaargemaakt en geleverd, op grond van haar algemene voorwaarden definitief is. Maar dat zij de consument het bedrag zal terugbetalen als de consument de goederen naar de fabrikant terugstuurt en de fabrikant de ontvangst van deze goederen bevestigt.

2.4 De consument heeft de goederen niet aan de fabrikant teruggezonden. Amex heeft de consument op 9 juli 2025 geïnformeerd dat zij het dispuut sluit, tenzij de consument de medicijnen alsnog retour wil sturen. Amex heeft de creditering van het bedrag ongedaan gemaakt.

2.5 Tussen 27 mei 2025 en 6 augustus 2025 heeft de consument de creditcard gebruikt voor andere bestedingen.

2.6 Op 7 augustus 2025 heeft Amex de consument een e-mail gestuurd. Daarin heeft Amex aangegeven dat de kredietlimiet is beperkt tot € 1.700,-. Ook is onder meer het volgende opgenomen:

> *"Voor informatie over uw kredietwaardigheid kunt u een kopie van uw kredietrapport(en) aanvragen, door onderstaande adres(sen) te contacteren: BKR: https://www.bkr.nl/contact/"*

2.7 Volgens de maandafrekening over de periode 24 juli 2025 tot 23 augustus 2025 bedraagt het uitstaande saldo € 4.661,25.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert (i) dat Amex hem het bedrag van € 1.171,11 terugbetaalt of vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente over € 3,- vanaf 2 juni 2025, (ii) dat Amex hem een bedrag van € 3.778,17 terugbetaalt, (iii) dat Amex hem een schadevergoeding betaalt van € 5.000,- en (iv) dat Amex geen negatieve BKR-registratie op zijn naam zal plaatsen ten aanzien van dit geschil. Hij voert de volgende argumenten aan voor deze vorderingen.

- De verkoper heeft geen vergunning om de medicijnen te verkopen en handelt onrechtmatig. De koopovereenkomst is daarom nietig en de betaling aan de verkoper is onwettig en moet worden teruggedraaid door Amex. Amex hoort de consument tegen frauduleuze verkopers te beschermen. Op grond van haar eigen voorwaarden mag de kaart namelijk niet voor illegale doeleinden worden gebruikt.

- De consument heeft in juli en augustus 2025 onder druk en onder protest bedragen van € 1.252,04, € 2.000,- en € 526,13, in totaal € 3.778,17, aan Amex betaald. De consument meent dat hij dit bedrag onverschuldigd heeft betaald.

- Amex heeft in de e-mail van 7 augustus 2025 aangegeven dat zij de persoonsgegevens van de consument heeft geregistreerd bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Een dergelijke registratie is onterecht en dit, samen met de dreiging van de registratie, heeft tot schade geleid.

Het verweer

2.9 Amex heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Amex heeft tijdens deze procedure aangegeven dat zij het bedrag van € 1.171,11 uit coulance zal crediteren op de creditcardrekening. Gelet op deze toezegging is de commissie van oordeel dat de consument geen belang meer heeft bij een beoordeling van zijn vordering tot betaling van € 1.1171,11. De commissie verwacht van Amex dat zij haar toezegging gestand zal doen.

3.2 De commissie merkt ook op dat de consument in aanvulling op het klachtformulier bezwaar heeft gemaakt tegen de beperking van de bestedingslimiet van de creditcard door Amex. Bij repliek heeft de consument een opsomming gegeven van de zaken waarover hij een beslissing wenst van de commissie. Daarbij is deze klacht over de bestedingslimiet niet opgenomen. De consument heeft ook niet gereageerd op hetgeen Amex in reactie op dit klachtonderdeel heeft aangevoerd. De commissie gaat er daarmee van uit dat de consument dit klachtonderdeel niet langer handhaaft.

Waar deze zaak nog over gaat

3.3 De commissie moet beoordelen of Amex de consument een bedrag moet terugbetalen, of Amex de consument een schadevergoeding moet betalen en of Amex kan worden gehouden om geen negatieve BKR-registratie te plaatsen op naam van de consument. De commissie is van oordeel dat Amex tot dit alles niet gehouden is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Geen onverschuldigde betaling

3.4 Amex betwist dat de consument te veel aan haar heeft betaald. Amex voert aan dat de consument, ook na creditering van het bedrag van € 1.171,11, juist nog een bedrag van € 2.931,01 aan haar moet betalen.

Dit bedrag is opgebouwd uit diverse bestedingen in de maanden juni, juli en augustus 2025. Ter onderbouwing van deze stelling heeft Amex een berekening opgesteld die zij samen met de maandafrekeningen van deze maanden bij dupliek heeft ingediend. Bij deze berekening heeft Amex ook de onder 2.8 genoemde betalingen van de consument betrokken.

3.5 De commissie stelt voorop dat het op grond van artikel 150 van het Wetboek van Rechtsvordering aan de consument is om zijn stelling, dat hij meer aan Amex heeft betaald dan hij verschuldigd was, te bewijzen. Amex heeft namelijk door het indienen van de hiervoor genoemde maandafrekeningen en berekening gemotiveerd betwist dat de consument te veel heeft betaald. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dit bewijs niet geleverd. De consument heeft zich, ook in zijn reactie na dupliek op de door Amex bij dupliek ingediende maandafrekeningen en berekening, beperkt tot de enkele vordering dat hij te veel heeft betaald en de enkele stelling dat Amex moet aantonen dat er nog een vordering openstaat. Dit is onvoldoende. Daar komt bij dat de consument de juistheid van de maandafrekeningen en van de berekening van Amex niet heeft betwist. Het staat daarmee voor de commissie niet vast dat de consument te veel aan Amex heeft betaald. Dit klachtonderdeel is ongegrond en de daarop gebaseerde vordering tot betaling van € 3.778,18 zal worden afgewezen.

Geen schadevergoeding

3.6 Amex voert aan dat zij (nog) geen BKR-registratie heeft geplaatst en dat zij hier ook niet mee heeft gedreigd. In de e-mail van 7 augustus 2025 heeft zij alleen aangegeven dat de consument een kopie van zijn kredietrapport kan aanvragen via BKR.

3.7 De commissie is van oordeel dat de consument, tegenover de betwisting door Amex, niet heeft aangetoond dat sprake is (geweest) van een BKR-registratie, of van een dreiging met een BKR-registratie. Dit terwijl een BKR-registratie makkelijk kan worden aangetoond door een BKR-overzicht op te vragen bij BKR en dit te overleggen. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond. De op dit klachtonderdeel gebaseerde vordering tot schadevergoeding van € 5.000,- zal daarom worden afgewezen.

BKR-registratie

3.8 Amex heeft aangevoerd dat zij een openstaande vordering heeft op de consument en dat de consument deze vordering per omgaande moet voldoen. Zoals hiervoor onder 3.5 weergegeven, heeft de consument de berekening van deze vordering door Amex niet betwist. De commissie kan daarom niet bepalen dat Amex geen negatieve registratie op naam van de consument mag plaatsen in het BKR, als aan alle daarvoor geldende voorwaarden is voldaan. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond en de daarop gebaseerde vordering zal worden afgewezen.

Conclusie

3.9 De klachten van de consument zijn ongegrond en de vorderingen van de consument moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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