Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0187

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	24 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	American Express Europe SA, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: Amex
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft met haar creditcard een lidmaatschap gekocht bij een vakantieketen. Omdat de service niet voldeed aan de verwachtingen, heeft de consument Amex verzocht om vergoeding van het lidmaatschapsgeld. De commissie is van oordeel dat Amex dat niet aan haar hoeft terug te betalen. De vordering is 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 Amex.

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 Amex 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 Amex creditcard. Hierop zijn de voorwaarden uit de overeenkomst voor American Express Consumenten Kaarthouders, versie januari 2025, (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In de Voorwaarden is het volgende opgenomen:

> "**Artikel 6.25 *Vorderingen tegen een kaartaccepterend bedrijf***
> *Als u een transactie met een kaartaccepterend bedrijf betwist, kunnen wij de rekening geheel of gedeeltelijk crediteren voor de betwiste transactie. Uitgangspunt is dat u zelf verantwoordelijk bent voor het oplossen van uw geschil met een kaartaccepterend bedrijf. (...)"*

2.3 Op 18 november 2024 heeft de consument met haar Amex creditcard (in Amerikaanse dollars) € 9.813,62 en € 1.873,45 betaald voor een lidmaatschap tot eind 2052 van een luxueuze, buitenlandse vakantieketen. In totaal heeft zij € 11.687,07 overgemaakt.

2.4 In de voorwaarden van de getekende lidmaatschapsovereenkomst staat het volgende:

> *"(..) Assuming you have returned all materials delivered at closing, you have the right to rescind this transaction for a period of four business days after the date of this agreement."*

2.5 Op 8 januari 2025 heeft de consument voor het eerst gebruik gemaakt van het lidmaatschap.

2.6 Op 17 januari 2025 heeft de consument per email de onder 2.3 genoemde betalings-transacties betwist en Amex verzocht om deze bedragen aan haar te vergoeden. De ervaring stond voor haar in geen enkele verhouding tot de gedane beloftes en de betaalde prijs. Amex heeft de vakantieketen aangeschreven. Uit de ontvangen informatie heeft Amex afgeleid dat er geen recht op terugbetaling bestaat, omdat de onder 2.4 genoemde annuleringsperiode van vier werkdagen is verstreken. Amex heeft haar verzoek om betwisting afgewezen op grond van artikel 6.25 van de Voorwaarden en haar gewezen op de mogelijkheid om binnen veertien dagen een klacht in te dienen bij de geschillenafdeling van Amex. Van die mogelijkheid heeft de consument geen gebruik gemaakt.

2.7 Op 22 maart 2025 heeft de partner van de consument, mede namens haar, per email de vakantieketen aangeschreven om het lidmaatschap te annuleren met restitutie van het lidmaatschapsgeld.

2.8 Op 6 mei 2025 heeft de consument Amex per e-mail verzocht het geschil met de vakantie-keten te heropenen. In reactie hierop heeft Amex aangegeven dat zij niets meer kan doen, omdat de onder 2.6 genoemde termijn van veertien dagen ongebruikt was verstreken. Partijen hebben daarna nog contact gehad hierover, maar dit heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en de vordering van de consument

2.9 De consument vordert terugbetaling van een bedrag van € 11.687,-.

2.10 Ter onderbouwing van haar vordering, voert ze het volgende aan. De lidmaatschapskosten zijn betaald op basis van misleidende verkoopprактijken. Al tijdens het eerste gebruik van het lidmaatschap bleek de dienst inhoudelijk niet overeen te komen met de verkoopbelofte. Hoewel haar partner met exact dezelfde ervaring via Amex USA een volledige terugbetaling heeft ontvangen, kreeg zij van Amex in Nederland tegenstrijdige en onbevredigende reacties. Eerst werd gesteld dat de termijn voor het melden van het geschil was verlopen, vervolgens werd verwezen naar een niet-transparant annuleringsbeleid van vier dagen dat bij aankoop nooit duidelijk door de vakantieketen is gecommuniceerd.

Hierdoor weigert Amex haar klacht inhoudelijk te behandelen, ondanks dat er sprake is van duidelijke misleiding en wanprestatie door de verkoper. Zij mag als consument bescherming verwachten tegen misleidende verkooppraktijken zeker nu de betaling is verricht via een betrouwbare betaaldienstverlener als Amex.

2.11 Ze wil een eerlijke en transparante behandeling van haar zaak, waarbij rekening wordt gehouden met de misleiding door de verkoper en de precedentwerking van het eerder toegekende bedrag aan haar partner. Hij heeft voor hetzelfde bedrag en op identieke gronden wél een succesvolle chargeback heeft gekregen bij Amex USA. Dit bevestigt voor haar dat binnen hetzelfde netwerk is erkend dat transacties betwistbaar en niet rechtsgeldig zijn. Het standpunt van Amex Nederland dat Amex USA een "procedurele fout" heeft gemaakt en daarom tot vergoeding verplicht was, is onvoldoende onderbouwd en zonder enig bewijs aangevoerd. Dit argument kan niet dienen als rechtvaardiging voor een ongelijke behandeling van klanten binnen hetzelfde concern. Van Amex mag worden verwacht dat zij het geschil op gelijke wijze zou onderzoeken en – op basis van identieke feiten en omstandigheden – eveneens tot restitutie overgaat. Als onderdeel van hetzelfde netwerk moet Amex dezelfde bescherming bieden aan haar Nederlandse klanten als Amex USA biedt aan haar Amerikaanse klanten.

Het verweer van Amex

2.12 Amex 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 de klacht over?

3.1 Beoordeeld moet worden of Amex gehouden is het bedrag van € 11.687,- aan de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat Amex hiertoe niet gehouden is en licht dat hieronder toe.

Heeft Amex in strijd gehandeld met haar verplichtingen?

3.2 Voorop staat dat Amex en de consument zijn overeengekomen dat zij een betaling mag betwisten, als zij het niet eens is met een betaling die op haar creditcard in rekening is gebracht. Dat staat in artikel 6.25 van de Voorwaarden. Dit artikel vermeldt daarbij ook nadrukkelijk *'uitgangspunt is dat u zelf verantwoordelijk bent voor het oplossen van uw geschil met een kaartaccepterend bedrijf'*.

3.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument toestemming heeft gegeven voor de betwiste betalingstransacties en de gelden heeft overgeboekt aan de vakantieketen. Van onterechte betalingstransacties is daarom geen sprake. De consument klaagt over niet- of gebrekkig geleverde diensten door de vakantieketen, te weten de tegenvallende service en misleidende verkoopprактijken.

Dit is een kwestie tussen de consument en de vakantieketen (*ookwel: het kaartaccepterende bedrijf*). Amex is in die rechtsverhouding geen partij. Zij is in dit geval slechts opgetreden als betaaldienstverlener en is niet verantwoordelijk voor een deugdelijke nakoming van de overeenkomst tussen de consument en de vakantieketen, waaronder ook het al dan niet transparante annuleringsbeleid van die keten.[1] Als betaaldienstverlener is de rol van Amex als betaaldienstverlener (in beginsel) beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. Dit betekent dat op grond van artikel 6.25 van de Voorwaarden de vordering niet kan worden toegewezen.

3.4 Hetzelfde geldt voor het beroep van de consument op ongelijkheid. Amex heeft toegelicht dat er bij haar partner sprake was van een procedurele fout gemaakt door Amex USA en dat Amex USA daarin een eigen afweging heeft gemaakt. Die toelichting en de stukken in het dossier bevatten geen aanknopingspunten voor het oordeel dat Amex daarom in het geval van de consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld. Ook het beroep van de consument op een zorgplichtschending kan niet tot dat oordeel leiden. De zorgplicht van een financieel dienstverlener strekt er namelijk niet toe een consument in de gelegenheid te stellen betalingen te betwisten, die hij zelf geautoriseerd heeft.[2] De klacht is dan ook ongegrond.

Ambtshalve toetsing

3.5 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 6.25 van de Voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Zie uitspraak GC van 4 februari 2026, nr. 2026-0114, te vinden op www.kifid.nl onder uitspraken.
[2] Zie uitspraak Gerechtshof van 26 maart 2019, ECLI:NL:GHAMS:2019:1035 te vinden op www.rechtspraak.nl.

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