

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-139  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 juni 2018  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 26 februari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Consument houdt een creditcard aan bij de Bank. Op enig moment heeft Consument twee betalingen gedaan aan [naam broker], zodat deze met dat bedrag kon beleggen. Consument heeft het bedrag tevergeefs teruggevraagd van [naam broker] en doet daarom een beroep op de GeldTerugService. De Commissie overweegt dat niet is voldaan aan de voorwaarden voor een geslaagd beroep op de GeldTerugService. In de voorwaarden staat uitdrukkelijk vermeld dat de GeldTerugService niet van toepassing is, indien een klant ontevreden is over een geleverde dienst of indien sprake is van een storting op een beleggingsaccount. Bovendien is niet gebleken van een onterechte transactie aan [naam broker]. Consument stelt verder dat sprake is van discriminatie, doordat de Bank het geld terug heeft betaald aan een ander persoon in een vergelijkbare situatie. De Commissie overweegt dat geen sprake is van een gelijk geval en zodoende discriminatie, omdat de persoon in kwestie een ander soort overeenkomst met de Bank had gesloten. De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een creditcard aan bij de Bank. De creditcard is gekoppeld aan zijn betaalrekening. Op de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank zijn onder meer de zogeheten ‘Voorwaarden Creditcard en Platinumcard’ (hierna: de Voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 De Voorwaarden luiden, voor zover relevant, als volgt:  
*“Bestedingen  
(...)  
U kunt gebruikmaken van de GeldTerugService als een verkoper niet of niet volgens afspraak levert en na overleg ook niet levert of terugbetaalt. Kijk voor meer uitleg over GeldTerugService op [ING.nl/creditcards](http://ING.nl/creditcards)”*
- 2.3 De website van de Bank luidt, voor zover relevant, als volgt:  
*“GeldTerugService Creditcard  
(...)  
Wanneer kunt u gebruikmaken van de GeldTerugService?  
U kunt een creditcardbetaling terugvragen als:  
- er onterecht een bedrag is afgeschreven van uw Creditcard of Platinumcard  
- u 30 dagen na de betaling uw aankoop nog niet heeft ontvangen  
- het bestelde product verkeerd geleverd of nep is  
- de verkoper een bedrag zou terugstorten, maar dit na 15 dagen nog niet is gebeurd  
- u geen of te weinig geld heeft gekregen bij een opname bij een geldautomaat*
- Het is niet mogelijk uw betaling terug te vragen als:  
- u ontevreden bent over een geleverde dienst  
- het een storting op een beleggingsaccount (ook cryptovaluta) betreft (...)”*
- 2.4 Tussen eind december 2017 en begin januari 2018 heeft Consument betalingen gedaan van respectievelijk € 300,- en € 4.700,- (hierna: ‘bedrag’) aan [naam broker] (hierna: naam broker), zodat deze hiermee kon beleggen.
- 2.5 Op 31 januari 2018 heeft Consument het ingelegde bedrag teruggevraagd aan [naam broker].

- 2.6 Op 16 februari 2018 heeft Consument de afdeling Creditcardbetalingen van de Bank verzocht via de procedure GeldTerugService het bedrag terug te vragen bij [naam broker].
- 2.7 Op 5 april 2018 heeft Consument per brief bezwaar gemaakt tegen de weigering van de Bank om de GeldTerugService uit te voeren.
- 2.8 Op 29 mei 2018 heeft de Bank een brief gestuurd aan Consument waarin zij verwijst naar de voorwaarden voor het gebruikmaken van de GeldTerugService.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 5.000,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument heeft € 5.000,- betaald aan [naam broker], zodat deze partij daarmee kon beleggen. Consument heeft echter de verzochte dienst niet ontvangen. De Bank heeft een compliance plicht en dient witwassen van geld te bestrijden. Ondanks de boete die de Bank heeft betaald vanwege witwaspraktijken, gaat de Bank verder met tekortkomingen. Dat de Bank niet tegemoet komt aan zijn verzoek om gebruik te maken van de GeldTerugService, acht Consument ernstig nalatig.
  - Een andere klant van de Bank die zich in een vergelijkbare situatie bevond als Consument heeft haar geld teruggekregen van de Bank. Consument wenst gelijk te worden behandeld. Er wordt echter onderscheid gemaakt vanwege het gegeven dat deze andere klant met haar BusinessCard een zakelijke klant is. De Bank maakt zich zodoende schuldig aan discriminatie.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 In de kern gaat het om de vraag of de Bank gehouden is de door Consument gevorderde schade te vergoeden en of sprake is van de gestelde discriminatie.

#### *Creditcardovereenkomst*

- 4.2 De Commissie overweegt allereerst dat een consument na het opmerken van een onterechte transactie op zijn rekeningoverzicht, de mogelijkheid heeft om deze te betwisten. De voorwaarden die aan de zogeheten GeldTerugService gesteld worden, zijn opgenomen in de toepasselijke voorwaarden. Bij het aangaan van de creditcard-overeenkomst is Consument hiermee akkoord gegaan.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat het recht op terugbetaling niet van toepassing is op een situatie als de onderhavige. In de voorwaarden staat uitdrukkelijk vermeld dat het recht op terugbetaling onder de GeldTerugService niet van toepassing is, indien een klant ontevreden is over een geleverde dienst of sprake is van een storting op een beleggings-account. Consument heeft toestemming gegeven voor de transacties van € 300,- en € 4.700,-. Vervolgens zijn de bedragen overgeboekt aan [naam broker]. Van een onterechte transactie aan [naam broker] is niet gebleken. Wel is sprake van (onvrede over) een dienst en een storting op een beleggingsaccount.
- 4.4 De Commissie betreft de gang van zaken voor Consument. Echter, dat [naam broker] geen uitvoering heeft gegeven aan de opdrachten van Consument is een kwestie tussen Consument en [naam broker]. De Bank is geen partij bij deze overeenkomst en de gevolgen van deze transacties dienen dan ook voor rekening en risico van Consument te blijven. Dat andere creditmaatschappijen wel zijn overgegaan tot vergoeding doet aan het voorgaande niets af (zie ook GC Kifid 2018-386).

#### *Brochure Chargeback in the EU/EEA en Section 75 of the Consumer Credit Act 1974*

- 4.5 De Commissie merkt op dat Consument ter onderbouwing van zijn standpunt een brochure heeft overgelegd genaamd 'Chargeback in the EU/EEA' alsmede de tekst van 'Section 75 of the Consumer Credit Act 1974'. Consument meent dat de Bank op basis van deze stukken gehouden is tot terugbetaling via de GeldTerugService.
- 4.6 De Commissie volgt Consument niet in deze stelling. In de eerste plaats is van belang dat de door Consument bedoelde Europese Richtlijnen geen rechtstreekse werking hebben op de verhouding tussen Consument en de Bank. Dat in casu niet voldaan is aan Nederlandse regelgeving is gesteld noch gebleken. Section 75 van de Consumer Credit Act 1974 is Britse wetgeving, waardoor ook deze regelgeving geen werking kent in de verhouding tussen Consument en de Bank.

#### *Discriminatie*

- 4.7 In artikel I van de Grondwet (Gw) staat: “Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of welke grond dan ook, is niet toegestaan.”
- 4.8 Consument stelt dat de Bank zich schuldig maakt aan discriminatie, nu hij anders wordt behandeld dan een andere klant van de Bank. Deze klant zou met succes bij de Bank in een vergelijkbare situatie haar geld terug hebben gekregen. Dat deze andere klant beschikt over een zakelijke creditcard zou volgens Consument niet hoeven uit te maken.
- 4.9 De Commissie overweegt dat de Bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid heeft ten aanzien van het hanteren en opstellen van haar voorwaarden, tenzij de Bank gebruik maakt van haar beleidsvrijheid op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De keuze van de Bank om onderscheid te maken tussen zakelijke klanten en particuliere klanten valt aan te merken als vallend onder bedoelde beleidsvrijheid.
- 4.10 Hoewel Consument zich wellicht in een gelijke situatie bevond als deze andere klant, is de Commissie van oordeel dat geen sprake is van een gelijk geval in de zin van artikel I Gw. Er is immers sprake van twee verschillende creditcardovereenkomsten en daarmee ook twee verschillende overeengekomen voorwaarden. Daarbij had de andere klant van de Bank aan een ander bedrijf dan Consument haar betaling gedaan.
- 4.11 De Commissie ziet geen aanleiding om aan te nemen dat de Bank haar beleidsvrijheid heeft gebruikt op een wijze die onaanvaardbaar is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid door onderscheid te maken tussen de voorwaarden voor een zakelijke creditcard en een creditcard voor particulieren dan wel door de voorwaarden te hanteren die zij heeft gesteld voor de GeldTerugService.

#### *Conclusie*

- 4.12 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*