

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-732  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 mei 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS  
Datum uitspraak : 9 september 2020  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering toegewezen

## **Samenvatting**

Aflevergarantie. Consument heeft een beroep gedaan op de aflevergarantie. Consument stelt een scooter te hebben besteld die hij nooit heeft ontvangen. ICS heeft het verzoek van Consument afgewezen. De Commissie is van oordeel dat Consument voldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat er voldaan is aan de voorwaarden voor de aflevergarantie. ICS heeft meerdere gronden aangevoerd waarom hiervan geen sprake is, maar deze gronden zijn naar het oordeel van de Commissie niet voldoende. De vordering van Consument wordt toegewezen.

## **1. De procedure**

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van Consument; 5) de dupliek van ICS; 6) de aanvullende reactie van Consument van 5 augustus 2020 en 7) de aanvullende reactie van ICS van 14 augustus 2020.
- 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 Consument en ICS hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Consument beschikt sinds 28 maart 2011 over een zogeheten Bijenkorf Creditcard (hierna: 'de Creditcard') bij ICS. Op de overeenkomst zijn de Algemene voorwaarden van ICS van toepassing.

De website van de Bijenkorf vermeldt, voor zover relevant, het volgende over de Creditcard:

*“Vrijwel alle aankopen met uw creditcard, zowel in de winkel als online, zijn tot 180 dagen na aankoop gratis verzekerd tegen verlies, diefstal en beschadiging. Daarnaast profiteert u van aflevergarantie: als een online besteld artikel niet wordt afgeleverd, hoeft u niets te betalen.”*

- 2.2 Op 26 december 2019 heeft Consument de Creditcard gebruikt voor twee betalingen van € 900,- en € 59,- aan '[naam rekeninghouder]' (hierna: '[naam rekeninghouder]'). Op 27 december 2019 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen Consument en ICS over de aankoop van 26 december 2019. De medewerker van ICS heeft aan Consument gevraagd om een week wachten met het ondernemen van stappen. Volgens de medewerker van ICS zou er geen risico zijn nu er door Consument met de Creditcard is betaald. Op 2 januari 2020 heeft Consument ICS een e-mail gestuurd, waarbij hij met een betwistingsformulier beroep heeft gedaan op de aflevergarantie. Op het betwistingsformulier vermeldt Consument dat hij een betaling heeft gedaan aan '[bedrijf X]' (hierna: '[bedrijf X]'). In dezelfde e-mail geeft Consument aan dat hij ontdekt heeft dat het BTW nummer van een ander bedrijf is, waardoor hij denkt dat er sprake is van fraude. Op enig moment heeft ICS een bedrag van € 959,- aan Consument vergoed.
- 2.3 Op 2 maart 2020 heeft ICS Consument een brief gestuurd waarin zij aangeeft dat de tegenpartij haar terugvordering heeft afgewezen, omdat het om een overboeking zou gaan in plaats een aankoop bij een verkoper. ICS heeft in diezelfde brief Consument verzocht om een aankoopbewijs of orderbevestiging zodat zij kan beoordelen of de betwisting van de overboeking doorgezet kan worden. Ook heeft ICS in de brief vermeld dat Consument met de Creditcard niet is gedekt tegen oplichting, maar dat hier wel sprake van lijkt te zijn. ICS heeft vervolgens het bedrag van € 959,- dat zij in eerste instantie had vergoed aan Consument van zijn rekening opgenomen. Op 9 maart 2020 heeft Consument per e-mail een klacht ingediend bij ICS.
- 2.4 Op 1 april 2020 heeft ICS Consument een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

*“Op 4 februari hebben we het onderzoek gestart nadat we de productomschrijving en de korte vertaling van uw correspondentie ontvangen hadden. De betaling voor uw aankoop is in uw geval niet rechtstreeks aan de verkopende partij gedaan. Dit is via een betaaldienst verlopen. Hier hebben uw transacties plaatsgevonden en die service – de overboeking – is immers aan u geleverd. Een eventueel beroep op de Aflever- en Internetgarantie is hier niet van toepassing. Een poging om toch voor u direct bij de verkopende partij te kunnen bemiddelen hadden we graag voor u onderzocht.*

*We hebben u daarom gevraagd een aankoop of orderbevestiging te overleggen. Helaas kon u dit niet doen.”*

- 2.5 De uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

#### *De klacht en vordering*

- 2.6 Consument stelt dat ICS ten onrechte zijn beroep op de aflevergarantie heeft afgewezen. Er is volgens Consument voldaan aan de voorwaarden voor de aflevergarantie. Consument voelt zich bedrogen door ICS. Er is geen sprake van ‘kleine lettertjes’ in de voorwaarden of de reclame voor de Creditcard. Anders zou de reclame voor de aflevergarantie van de Creditcard vals zijn. Daarbij had een medewerker van ICS aan Consument verklaard dat hij niet bang moest zijn, omdat hij immers met de Creditcard had betaald. Consument heeft een scooter betaald met de Creditcard voor zijn broer die in Frankrijk woont. Consument heeft geen bevestiging of factuur van de aankoop van de scooter per e-mail gekregen van [bedrijf X]. Op basis van de ‘express levering’ zou de scooter in 7 dagen geleverd worden. Deze scooter is echter nooit aangekomen. Consument vordert van ICS een bedrag van € 959,-.

#### *Het verweer*

- 2.7 ICS heeft de volgende verweren gevoerd. Consument mag ervan uit gaan dat ICS op basis van de aflevergarantie het aankoopbedrag terugbetaalt als het betaalde product niet op de afgesproken leverdatum wordt geleverd. Consument heeft niet kunnen aantonen dat er een scooter is betaald met de Creditcard, wat de afgesproken leverdatum is en dat de scooter niet is geleverd op de afgesproken leverdatum. Er is volgens ICS niet voldaan aan de voorwaarden van de aflevergarantie, waardoor zij niet gehouden is de bedragen aan Consument te vergoeden. Volgens de ‘acquiring bank’ levert [naam rekeninghouder] - aan wie Consument heeft betaald - geen scooters. [naam rekeninghouder] was volgens ICS dus niet gehouden om een scooter aan (de broer van) Consument te leveren op een afgesproken leverdatum. ICS is er niet mee bekend waarvoor Consument betalingen heeft gedaan aan [naam rekeninghouder]. Verder heeft Consument geen aankoopbewijs of orderbevestiging aan ICS gestuurd, waardoor ICS niet bij de verkopende partij kan bemiddelen.

### **3. De beoordeling**

#### *Rechtsvraag*

- 3.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of ICS op basis van de aflevergarantie van de Creditcard gehouden is tot vergoeding van de door Consument gevorderde schade.

#### De overeenkomst

- 3.2 Als uitgangspunt voor de beoordeling van de klacht geldt dat wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. Voor de aflevergarantie geldt volgens de Algemene voorwaarden van ICS het volgende:

*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 zelf eerst zonder resultaat de Acceptant gevraagd om het product te leveren; en*
- (b) U heeft ons binnen drie maanden na de afgesproken leverdatum om terugbetaling van het aankoopbedrag gevraagd;*
- (c) Er bestaat geen recht op vergoeding van het aankoopbedrag door een verzekering of waarborgfonds. Wij betalen het bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van uw verzoek terug, maar niet als de Acceptant binnen die periode toch nog het product levert of zelf het aankoopbedrag aan u terugbetaald. U kunt tot 1 jaar na de datum waarop u de betaling heeft gedaan een beroep doen op de aflevergarantie.*

#### Bespreking van de onderbouwing van Consument

- 3.3 Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het aan Consument om te stellen en te bewijzen dat hem een beroep toekomt op de aflevergarantie.
- 3.4 Ter ondersteuning van zijn standpunt heeft Consument een schermprint van zijn telefoon gestuurd van de website [website] van zijn bestelling waaruit het adres van zijn broer, de prijs van de scooter voor een bedrag van € 918,39 en de express levering in 7 dagen voor een bedrag van € 41,00 blijkt. Het adres van zijn broer heeft Consument verder onderbouwd met een huurcontract van zijn broer. Daarnaast heeft Consument een kopie van een e-mail van [e-mailadres] gestuurd van 27 december 2019 waarin staat: “*Votre commande est en préparation*” (vertaald: “*Uw bestelling is in voorbereiding*”). Consument heeft verder verklaard dat hij de betaling in twee keer heeft uitgevoerd, omdat er sprake was van betalingslimiet van € 900.-.

#### Is er voldaan aan de voorwaarden voor de aflevergarantie?

- 3.5 De Commissie stelt vast dat ICS meerdere gronden op verschillende momenten heeft aangevoerd om het beroep van Consument op de aflevergarantie af te wijzen. De Commissie zal deze afwijsgroundeden apart bespreken.

#### a) Oplichting

- 3.6 ICS heeft gesteld dat oplichting niet wordt gedekt door de voorwaarden. Dat hiervan sprake lijkt te zijn wordt door Consument opgemerkt, maar ook door de ‘acquiring bank’. De Commissie kan de stelling van ICS niet volgen dat oplichting niet onder de dekking valt van de Aflevergarantie, nu de voorwaarden dit niet (uitdrukkelijk) uitsluiten.

Zie ook randnummer 3.2. ICS heeft ook niet aangetoond waar deze uitsluiting verder uit zou kunnen blijken.

*b) Ontvanger betalingen levert geen scooters*

3.7 Verder stelt ICS dat het bedrijf waaraan Consument de betalingen heeft verricht geen scooters verkoopt. Ook deze afwijsggrond kan naar het oordeel van de Commissie niet slagen. Hoewel het aan Consument is om aan te tonen dat hij betalingen heeft verricht voor een scooter die hij niet heeft ontvangen, is de enkele omstandigheid dat de betalingen niet (direct) aan een bedrijf zijn betaald dat scooters verkoopt op zichzelf niet voldoende. Dat [naam rekeninghouder] geen scooters blijkt te leveren ligt naar het oordeel van de Commissie in lijn met de oplichting waarvan Consument waarschijnlijk slachtoffer is geworden. Zoals eerder overwogen wordt oplichting niet uitgesloten in de voorwaarden.

*c) Levering*

3.8 ICS heeft daarnaast gesteld dat Consument niet heeft kunnen aantonen dat de bestelling daadwerkelijk geplaatst is, wat de afleverdatum is en dat de scooter niet op de leverdatum is geleverd. De Commissie is van oordeel dat Consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij de bestelling heeft geplaatst en wat de leverdatum had moeten zijn van de scooter. Consument heeft de betalingen op 26 december 2019 verricht met de Creditcard. Daarnaast blijkt uit de e-mail van [bedrijf X] van 27 december 2019 dat zijn bestelling werd voorbereid. Met een schermprint van de bestelling heeft Consument aangetoond dat de 'express levering' 7 dagen (7 jours) zou duren. Op welke wijze Consument volgens ICS zou moeten aantonen dat hij de scooter *niet* heeft ontvangen is de Commissie niet duidelijk. Voor zover ICS betwist dat Consument de scooter *niet* ontvangen heeft, ligt het op de weg van ICS om aan te tonen dat Consument de scooter *wel* ontvangen heeft.

*d) De kosten*

3.9 In haar laatste reactie van 14 augustus 2020 merkt ICS op dat er sprake is van een klein verschil in de kosten die op het schermafdruk staan, namelijk € 959,39 en de betalingen die met de creditcard zijn verricht namelijk € 959,00. ICS heeft daarbij gesteld dat zij niet inziet waarom de leverancier genoeg zou nemen met minder dan de verschuldigde kosten bij een online bestelling. Daarnaast heeft ICS opgemerkt dat op 26 december 2019 de betalingen om 17:38 en om 17:51 zijn gedaan. Volgens ICS lijkt het niet voor de hand te liggen dan een leverancier het totaal verschuldigde bedrag voor een online bestelling in twee keer in rekening brengt.

3.10 De Commissie is van oordeel dat ICS dit verweer te laat (tardief) is ingediend en bovendien onvoldoende heeft onderbouwd. Daarom gaat de Commissie aan dit verweer voorbij.

e) *Aankoop- of orderbevestiging*

3.11 Tot slot merkt de Commissie op dat ICS Consument meerdere malen heeft gevraagd om een aankoop- of orderbevestiging zodat zij de mogelijkheden kon beoordelen om de betwisting van de overboekingen door te zetten. De 'acquiring bank' dan wel de tegenpartij zou de tegenvordering van ICS hebben afgewezen, omdat het om een overboeking zou gaan in plaats van een koop bij een verkoper. De Commissie is van oordeel dat uit de voorwaarden niet blijkt dat overboekingen met de Creditcard worden uitgesloten van de aflevergarantie. Wel staat er dat er met de Creditcard betaald moet zijn. Daarom kan ook dit verweer van ICS niet slagen.

*Conclusie*

3.12 De Commissie is van oordeel dat Consument heeft voldaan aan de voorwaarden voor een beroep op de Aflevergarantie. Consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat hij een scooter op 26 december 2019 heeft gekocht en dat deze scooter niet is geleverd. De overige gronden die ICS heeft genoemd voor afwijzing van het beroep op de aflevergarantie staan niet vermeld in de voorwaarden en treffen derhalve geen doel. De Commissie concludeert dat de vordering van Consument dient te worden toegewezen.

#### **4. De beslissing**

De Commissie beslist dat ICS een bedrag van € 959,- aan Consument vergoedt, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd,

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*