

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0027
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. S.M Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op : 20 juli 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak : 17 januari 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Aflevergarantie. Uitleg. Gerechtvaardigd vertrouwen. Partijen verschillen van mening over de uitleg van het begrip ‘rechtstreeks betaald’ in de voorwaarden. De commissie concludeert dat de bepaling in de voorwaarden duidelijk en begrijpelijk is en dat een redelijk lezing meebrengt dat geen dekking bestaat onder de aflevergarantie als de verzekerde via een PayPal account heeft betaald, ook al is deze gekoppeld aan de creditcard. Daarnaast concludeert de commissie dat de consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat ICS het teruggestorte betwiste bedrag niet meer in rekening zou brengen. ICS is daarom niet gehouden tot vergoeding van de schade van de consument. De vordering van de consument wordt afgewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar 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; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ICS.
- I.2 ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, heeft namens ICS verweer gevoerd.
- I.3 ICS en ABN AMRO Bank N.V. zijn in deze zaak vertegenwoordigd door mr. [naam], advocaat.
- I.4 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.
- I.5 De consument en ICS hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

Daarnaast heeft ICS op verzoek van de consument bevestigd afstand te doen van de mogelijkheid om bij Kifid dan wel de rechter beroep in te stellen tegen het bindend advies van de commissie.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument beschikt over een ANWB Visa Creditcard (hierna: ‘de creditcard’) bij ICS. Op de onderliggende overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Card-voorwaarden ANWB van toepassing (hierna: ‘de voorwaarden’).

2.2 Op 27 april 2021 heeft de consument via zijn PayPal account, dat gekoppeld is aan de creditcard, een aankoop gedaan ter waarde van € 780,-. Dit bedrag is van de creditcard afgeschreven.

2.3 Op 7 mei 2021 heeft de consument met een betwistingsformulier een beroep gedaan op de aflevergarantie van artikel 17 van de voorwaarden, omdat hij zijn aankoop nooit heeft ontvangen. Bij e-mailbericht van 28 mei 2021 heeft ICS de consument meegedeeld het bedrag van € 780,- terug te storten op de creditcard onder het volgende voorbehoud:

“Als uit ons onderzoek blijkt dat u toch aansprakelijk bent voor deze transactie(s), dan is het mogelijk dat wij de correctie herzien. (...)”

2.4 Op 28 juni 2021 heeft ICS alsnog de betwisting afgewezen, omdat er geen sprake was van een rechtstreekse aankoop met de creditcard, maar via tussenkomst van PayPal. Daarmee is niet voldaan aan de voorwaarden van de aflevergarantie. De consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt. Partijen zijn niet tot een onderlinge oplossing gekomen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert € 780,- van ICS. Hiertoe voert de consument kortweg het volgende aan.

2.6 ICS heeft ten onrechte zijn beroep op de aflevergarantie afgewezen. Volgens de consument is wel voldaan aan de voorwaarden van de aflevergarantie. Zijn aankoop is immers rechtstreeks met de creditcard betaald, omdat het PayPal account direct gekoppeld is aan de creditcard. Dit blijkt ook uit het transactieoverzicht waarop staat “Betaald met ANWB Visa Card”. Daarnaast verwijst de consument naar de uitspraak van de commissie van 20 september 2020¹.

¹ GC Kifid nr. 2020-732, te vinden op www.kifid.nl.

Verder stelt de consument dat de website van de ANWB en ICS ondubbelzinnig aangeven dat onder de aflevergarantie of aankoopverzekering aankopen vrijwel altijd zijn verzekerd. Dit strookt niet volledig met artikel 16.1 van de voorwaarden². Het is aan ICS om de voorwaarden op zodanige wijze op te stellen dat duidelijk is dat zijn situatie uitgesloten is van de aflevergarantie. Dat is op dit moment niet het geval. De consument meent daarom dat de voorwaarden gelet op artikel 6:236 lid 1 (bedoeld zal zijn ‘aanhef’ nu deze bepaling geen leden kent) onder a van het Burgerlijk Wetboek (hierna: ‘BW’) en artikel 6:238 lid 2 onder b (bedoeld zal zijn ‘tweede zin’ nu lid 2 niet is opgedeeld in subbepalingen) BW in zijn voordeel uitgelegd moeten worden.

- 2.7 Daarnaast stelt de consument dat hij op grond van de e-mail van 28 mei 2021 van ICS en artikel 16.2 van de voorwaarden erop mocht vertrouwen dat ICS het bedrag van € 780,- niet meer in rekening zou brengen.

Het verweer

- 2.8 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Aflevergarantie

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of ICS op basis van de aflevergarantie van de creditcard gehouden is tot vergoeding van de door de consument gevorderde schade. Of dat het geval is, hangt af van wat in de voorwaarden is bepaald. In die voorwaarden staat wat partijen met elkaar hebben afgesproken.
- 3.2 Voor de aflevergarantie geldt volgens de voorwaarden het volgende:

“Artikel 17. Aflever- en Internetgarantie

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 het aankoopbedrag rechtstreeks betaald aan de Acceptant die ook het product moet leveren;
(...)”*

In artikel 1 van de voorwaarden is ‘Acceptant’ gedefinieerd als “het bedrijf waar u met uw Card kunt betalen”.

² Zie de bijlage bij deze uitspraak.

- 3.3 Partijen verschillen van mening over de uitleg die gegeven moet worden aan het begrip ‘rechtstreeks betaald’ zoals genoemd in artikel 17.1 sub a van de voorwaarden. De consument meent dat onder rechtstreekse betaling met de creditcard ook zijn situatie valt, namelijk betaling met zijn PayPal account dat direct gekoppeld is aan de creditcard. Bovendien moet artikel 17.1 sub a van de voorwaarden gelet op artikel 6:236 onder a BW en artikel 6:238 lid 2 tweede zin BW in zijn voordeel worden uitgelegd.
- 3.4 ICS stelt dat artikel 17.1 sub a van de voorwaarden duidelijk en begrijpelijk vermeldt dat een betaling ‘rechtstreeks’ aan de partij ‘die ook het product moet leveren’ moet worden gedaan. De consument heeft niet rechtstreeks met de creditcard betaald. Ten eerste blijkt uit de omschrijving bij het aangeschafte product dat de consument alleen kon betalen via PayPal (en dus niet rechtstreeks met de creditcard). Ten tweede heeft de consument betaling via PayPal aanvaard door in te loggen op zijn PayPal-rekening en PayPal opdracht te geven te betalen. Vervolgens heeft de consument uit het rekeningoverzicht kunnen opmaken dat PayPal zijn opdracht heeft uitgevoerd. Op het afschrift staat namelijk “PAYPAL *visiobook”. Dat de betaling aan de partij die het product moet leveren uiteindelijk wordt uitgevoerd door ICS, doet niet af aan het feit dat de consument opdracht heeft gegeven aan PayPal.
- 3.5 Voordat de commissie haar overwegingen voor haar inhoudelijk oordeel geeft, legt ze eerst uit hoe zij deze zaak heeft getoetst.

Juridisch kader

- 3.6 Het gaat in deze zaak over de vraag hoe de bepalingen in een schriftelijk contract, in dit geval de creditcardvoorwaarden, uitgelegd moeten worden. Daarvoor zijn in de uitspraken van de hoogste rechter, de Hoge Raad, richtlijnen te vinden.³ Deze richtlijnen houden kort samengevat in dat voor een uitleg van de voorwaarden moet worden gekeken naar alle omstandigheden die een rol hebben gespeeld toen de partijen het contract sloten. Of, juridisch gesproken: van beslissende betekenis zijn alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar wat de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.
- 3.7 In dit geval gaat het om de uitleg van de voorwaarden in een consumentenovereenkomst. Kenmerkend aan zo’n overeenkomst is dat de partijen meestal niet onderhandelen over de afspraken; die zijn simpelweg bepaald door de creditcardmaatschappij. Bij verschil van mening over de uitleg van dergelijke eenzijdig opgelegde bepalingen, geldt daarom de volgende regel. Er moet dan worden gekeken naar objectieve factoren zoals de letterlijke bewoordingen van de tekst, gelezen in het licht van de voorwaarden als geheel.⁴

³ Zie rechtsoverweging 3.6 van de volgende uitspraak van de Hoge Raad: HR 25 november 2016 (ECLI:NL:HR:2016:2687), te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁴ HR 13 april 2018, ECLI:NL:HR:2018:601 en HR 16 mei 2008, ECLI:NL:HR:2008:BC2793, te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.8 Verder is van belang dat verzekeraars bepalingen in consumentenovereenkomsten duidelijk en begrijpelijk moeten opstellen. Bij twijfel over de betekenis van een bepaling gaat daarom de voor de consument meest gunstige uitleg voor. Dit is de zogenoemde *contra proferentem*-regel, die is opgenomen in artikel 6:238 lid 2, tweede zin, BW.

Redelijke lezing van ICS van artikel 17.1 sub a van de voorwaarden

- 3.9 De commissie stelt vast dat het begrip ‘rechtstreeks betaald’ niet nader is omschreven in de voorwaarden. Voor een objectieve uitleg zoals hiervoor onder randnummer 3.7 toegelicht, zal eerst aansluiting worden gezocht bij de bewoordingen van de bepaling. De commissie heeft daarom onderzocht wat het woord ‘rechtstreeks’ in het normale taalgebruik betekent. Het woord ‘rechtstreeks’ is in de online-versie van de Van Dale als volgt gedefinieerd:

“

1. zonder omwegen
 2. zonder tussenkomst; = direct
- (...)”

- 3.10 Uit de definitie van het woord ‘rechtstreeks’ in de Van Dale in het licht van de voorwaarden als geheel, volgt dat een redelijke uitleg van artikel 17.1 sub a en het begrip ‘rechtstreeks betaald’, is dat geen vergoeding plaatsvindt onder de aflevergarantie als de houder van de creditcard via een PayPal account heeft betaald, ook al is deze gekoppeld aan de creditcard. Er immers sprake van een *tussenkomst* door PayPal, waarbij de betaling loopt via een PayPal-rekening.

Artikel 17.1 sub a van de voorwaarden is duidelijk

- 3.11 De commissie concludeert dat de bepaling in de voorwaarden uit juridisch oogpunt duidelijk en begrijpelijk is. Voor toepassing van artikel 6:238 lid 2 BW, de zogeheten *contra proferentem*-regel, is dan ook geen plaats. Wel zou de bepaling in de voorwaarden vanuit consumentenperspectief kunnen worden uitgebreid, bijvoorbeeld met een voorbeeld.

Overige argumenten treffen geen doel

- 3.12 De stelling van de consument dat de website van de ANWB en ICS ondubbelzinnig aangeven dat onder de aflevergarantie of aankoopverzekering aankopen vrijwel altijd zijn verzekerd en hij daarmee bedoelt dat hij aanspraak kan maken op de aflevergarantie, treft geen doel. Immers, het uitgangspunt is wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Dit betekent dat de informatie op de website van de ANWB en ICS in het licht van de voorwaarden moet worden bekeken. Zoals hiervoor uiteengezet blijkt uit artikel 17.1 sub a van de voorwaarden duidelijk dat de situatie van de consument niet onder de aflevergarantie valt.

- 3.13 Daarnaast verwijst de consument naar de uitspraak van de commissie van 20 september 2020⁵ ter onderbouwing van zijn standpunt dat hij een beroep kan doen op de aflevergarantie. Ook dit argument treft geen doel. Anders dan in die uitspraak het geval was, staat in artikel 17.1 sub a van de voorwaarden wel dat het aankoopbedrag ‘rechtstreeks betaald’ moet zijn aan de acceptant die ook het product moet leveren.

Geen gerechtvaardigd vertrouwen

- 3.14 Vervolgens moet de commissie de vraag beantwoorden of ICS het door de consument gevorderde bedrag moet vergoeden op grond van gerechtvaardigd vertrouwen.
- 3.15 De consument betoogt dat hij gelet op de e-mail van 28 mei 2021 (zie onder randnummer 2.3) van ICS erop mocht vertrouwen dat ICS het bedrag van € 780,- niet meer in rekening zou brengen. Hij is immers niet aansprakelijk voor de transactie zoals in de e-mail genoemd. Daarnaast begrijpt de commissie de stelling van de consument zo dat hij ook vertrouwen mocht ontlenen aan het feit dat in artikel 16.2 van de voorwaarden⁶ staat dat geen terugstorting plaatsvindt als de betwisting geen redelijke kans van slagen heeft en het feit dat ICS niettemin toch tot terugstorting is overgegaan: hierdoor mocht hij erop vertrouwen dat zijn betwisting minimaal een ‘redelijke kans van slagen’ had. Door alsnog het bedrag van € 780,- aan hem in rekening te brengen heeft ICS in strijd gehandeld met dit bij hem gewekte vertrouwen, terwijl ICS niet aannemelijk heeft gemaakt dat de consument alsnog verantwoordelijk zou zijn voor het betwiste bedrag.
- 3.16 De commissie volgt de stellingen van de consument niet. Uit artikel 16.2 van de voorwaarden blijkt duidelijk dat het teruggestorte bedrag na betwisting onder voorbehoud is: “*als blijkt dat de betwisting onterecht is, brengen wij het bedrag weer in rekening op uw Card*” (hierna: ‘het voorbehoud’). Hoewel in de zin “*Als uit ons onderzoek blijkt dat u toch aansprakelijk bent voor deze transactie(s), dan is het mogelijk dat wij de correctie herzien*” uit de e-mail van 28 mei 2021 een onjuiste term (‘aansprakelijk’) is gebruikt in het licht van artikel 16.2 van de voorwaarden, mocht de consument gelet op dat artikel aan deze term en zin niet het vertrouwen ontlenen dat ICS het bedrag van € 780,- niet meer in rekening zou brengen. Ook aan de laatste zin van artikel 16.2 van de voorwaarden (“*Het bedrag wordt niet in mindering gebracht op het openstaande saldo als de betwisting geen redelijke kans van slagen heeft*”) mocht de consument geen vertrouwen ontlenen dat hij het teruggestorte bedrag mocht houden. Immers, die zin laat het voorbehoud onverlet.

⁵ GC Kifid nr. 2020-732, te vinden op www.kifid.nl.

⁶ Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Conclusie

3.17 De slotsom is dat ICS niet is gehouden tot vergoeding van de schade van de consument. Hetgeen partijen verder nog hebben aangevoerd kan niet tot een ander oordeel leiden. De vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

BIJLAGE - de voorwaarden

Artikel 16.1

Als u het niet eens bent met een betaling en/of een geldopname die op uw Card in rekening gebracht is, kunt u die betwisten. Dit moet zo snel mogelijk nadat u het rekeningoverzicht heeft ontvangen. De betwisting moet u schriftelijk doen en moet toegelicht worden. U kunt een betaling niet betwisten met als reden dat een Acceptant zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren. U kunt een betaling en/of geldopname ook niet betwisten met als reden dat uw Card gestolen of verloren is of als er misbruik is gemaakt van uw Card. Hiervoor gelden de bepalingen van artikel 6.

Artikel 16.2

Als u een betaling en/of geldopname binnen 14 dagen na de datum van het rekeningoverzicht betwist en u licht dit voldoende toe en levert voldoende bewijzen aan, dan wordt het betwiste bedrag direct in mindering gebracht op het openstaande saldo. Dit gebeurt onder voorbehoud: als blijkt dat de betwisting onterecht is, brengen wij het bedrag weer in rekening op uw Card. Het bedrag wordt niet in mindering gebracht op het openstaande saldo als de betwisting geen redelijke kans van slagen heeft.