

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0336
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 december 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak : 25 april 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Aflevergarantie. De consument heeft vliegtickets aangeschaft en het verschuldigde bedrag voldaan door middel van een door ICS aan hem uitgegeven creditcard. De vliegreis heeft wegens coronamaatregelen niet kunnen plaatsvinden en de consument heeft de luchtvaartmaatschappij verzocht om terugbetaling van de tickets. De luchtvaartmaatschappij heeft aan dit verzoek niet voldaan waarna de consument zich tot ICS heeft gewend en een beroep gedaan heeft op de in de algemene voorwaarden opgenomen aflevergarantie. De commissie is van oordeel dat de consument geen beroep kan doen op de aflevergarantie en dat ICS de schade van de consument niet hoeft te vergoeden.

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) het verweerschrift van ICS; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van ICS.
- I.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. Vreuls.
- I.3 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.4 De consument en ICS 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 houdt sinds 2009 een ANWB Mastercard (hierna: de creditcard) aan bij ICS. Op de overeenkomst tussen ICS en de consument zijn de Algemene Card-voorwaarden ANWB (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. Voor de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden wordt verwezen naar bijlage I.
- 2.2 De consument koopt vliegtickets bij een luchtvaartmaatschappij voor een reis in de periode 17 december 2020 tot 2 januari 2021. Op 19 februari 2020 wordt hiervoor een bedrag ad € 2.529,52 van de creditcard afgeschreven.
- 2.3 Vanwege de op dat moment geldende maatregelen in het kader van de Covid-19 pandemie, kan de reis niet plaatsvinden. De consument ontvangt in augustus 2020 een mondelinge toezegging van de luchtvaartmaatschappij dat het door hem betaalde bedrag voor de vliegtickets zal worden terugbetaald. Op 14 oktober 2020 dient de consument een online terugbetalingsverzoek in bij de luchtvaartmaatschappij. Ondanks diverse daarop volgende (telefonische) contacten met de luchtvaartmaatschappij, ontvangt de consument het bedrag niet retour van de luchtvaartmaatschappij.
- 2.4 Op 5 juli 2021 dient de consument een betwistingsformulier in bij ICS. Hierin kruist hij als reden van betwisting aan dat *“de vakantie/hotelreservering/bestelling/anders is conform de algemene voorwaarden van het bedrijf geannuleerd en ik ontvang mijn geld niet terug.”* Per e-mail van 23 augustus 2021 informeert ICS de consument dat zij niet aan het verzoek tot terugbetaling zal voldoen. Verdere correspondentie tussen partijen leidt niet tot oplossing van de klacht waarna de consument een klacht indient bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert van ICS terugbetaling van het bedrag van € 2.529,52 en voert daartoe het volgende aan:
 - ICS levert wanprestatie door het door de consument aan de luchtvaartmaatschappij betaalde bedrag niet te restitueren. Hij heeft daarop recht op grond van artikel 16 van de algemene voorwaarden, aldus de consument;
 - Daarnaast heeft hij gesteld dat ICS een aflevergarantie biedt op grond waarvan de consument recht heeft op restitutie van dat bedrag. Deze aflevergarantie geldt niet alleen voor producten maar ook voor dienstverlening zoals het leveren van vliegtickets en het verzorgen van de vlucht.

Zo stond destijds op de website van ICS:

“What is covered by the Delivery Guarantee?

The Delivery Guarantee covers products that are not delivered, wrongly delivered, or not delivered on time. You can also get your money back in the following circumstances:

- *You have cancelled a subscription, but a payment is still deducted from your credit card account.*
- *A travel company with which you have booked a holiday suddenly goes bankrupt.*
- *The product you have received is not the same as the one you ordered, or it's fake.*
- *You have cancelled a hotel booking according to the terms and conditions, but you haven't received your refund.”*

- ICS neemt volgens de consument een willekeurige en eenzijdige beslissing door te stellen dat de consument binnen drie maanden na de transactiedatum het betwistingsformulier had moeten indienen. Deze termijn van drie maanden is niet terug te vinden in de algemene voorwaarden;
- Ook als deze termijn wel in de algemene voorwaarden zou zijn opgenomen, dan is deze termijn volgens de consument onredelijk bezwarend op grond van artikel 6:236 Burgerlijk Wetboek. Het was namelijk niet mogelijk om binnen drie maanden na de transactiedatum contact op te nemen met ICS nu er nog lopend contact was met de luchtvaartmaatschappij waarin toezeggingen werden gedaan ten aanzien van terugbetaling van het bedrag.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of ICS gehouden is het bedrag van € 2.529,52 van de luchtvaartmaatschappij aan de consument te vergoeden op grond van artikel 16 (betwisting betaling) dan wel artikel 17 (aflevergarantie) van de algemene voorwaarden. De commissie komt tot de conclusie dat ICS niet gehouden is tot het terugbetalen van dit bedrag aan de consument en licht deze conclusie als volgt toe.

Betwistingsverzoek

3.2 Artikel 16 van de algemene voorwaarden biedt de consument de mogelijkheid een betaling of een geldopname die op de creditcard in rekening is gebracht te betwisten. Het moet hierbij gaan om een bedrag dat ten onrechte in rekening is gebracht op de creditcard.

Artikel 16 vermeldt nadrukkelijk dat een betaling niet kan worden betwist “*met als reden dat een Acceptant zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door verkeerde of niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren*”. In dit geval heeft de consument ingestemd met de overboeking van het bedrag naar de luchtvaartmaatschappij. Vervolgens ontstaat er een geschil tussen hem en de luchtvaartmaatschappij omtrent terugbetaling van dit bedrag in verband met het niet plaatsvinden van de vlucht. Dit is een situatie waarop artikel 16 juist niet van toepassing is. Het gaat hier immers om een dispuut tussen de consument en de luchtvaartmaatschappij over het niet leveren van een dienst. Artikel 16 biedt daarom geen basis voor een eventuele teruggave van het bewuste bedrag.

Aflevergarantie

- 3.3 In artikel 17 van de algemene voorwaarden biedt ICS aan de consument een zogenoemde aflevergarantie aan. Indien een met de mastercard betaald product niet tijdig wordt geleverd, dan betaalt ICS het aankoopbedrag terug mits aan enkele voorwaarden wordt voldaan. Eén van deze voorwaarden is dat de consument binnen drie maanden na de afgesproken leverdatum om terugbetaling van het aankoopbedrag gevraagd heeft. Artikel 17 vermeldt ook dat tot 1 jaar na de datum waarop de betaling is gedaan een beroep gedaan kan worden op de aflevergarantie.
- 3.4 De consument heeft aangevoerd dat de aflevergarantie ook ziet op de door hem gekochte vliegtickets. Immers geeft ICS op haar website aan dat de aflevergarantie ook op dienstverlening ziet. De commissie volgt dit standpunt van de consument niet. Uit artikel 17 volgt dat de aflevergarantie geldt voor een *met uw Card betaald product [dat] niet op de afgesproken leverdatum is geleverd*”. Dit is wat tussen de consument en ICS contractueel is afgesproken. Vervolgens heeft ICS in het kader van haar beleidsvrijheid ervoor gekozen om op haar website aanvullend nog enkele situaties te benoemen waarin geen sprake is van het leveren van een product, maar waarbij zij wel de aflevergarantie aanbiedt. Deze vrijheid heeft ICS uiteraard. Dit betekent echter niet dat die tekst zo gelezen kan worden dat ICS hiermee de mogelijkheid biedt om voor alle dienstverlening een beroep te doen op de aflevergarantie. Het gaat slechts om de door ICS met naam genoemde situaties.
- 3.5 In de onderhavige situatie is geen sprake van een product dat op een afgesproken datum geleverd had moeten worden maar van een dienstverlening die volgens de consument niet naar behoren is uitgevoerd. De commissie heeft al eerder bepaald dat een vergelijking met het leveren van een product daarbij niet gemaakt kan worden.¹

¹ Zie onder meer: GC Kifid 2020-692, te vinden op www.kifid.nl.

Anders dan de consument stelt, volgt ook niet uit de door hem geciteerde tekst op de website van ICS dat de verkoop van vliegtickets onder de reikwijdte van de aflevergarantie valt.

- 3.6 In de onderhavige kwestie is ook geen sprake van een van de andere situaties die door ICS genoemd worden op haar website. Ten aanzien van de door de consument gemaakte opmerking dat de luchtvaartmaatschappij (praktisch) failliet is, merkt de commissie op dat dit niet door hem onderbouwd wordt en hierover ook niets terug te vinden is in openbare registers. Op grond van bovenstaande valt de onderhavige situatie niet onder de door ICS omschreven aflevergarantie.

Termijnen

- 3.7 Nu uit vorenstaande volgt dat de consument geen beroep kan doen op de mogelijkheid tot betwisting uit artikel 16 en/of de aflevergarantie uit artikel 17 kan de vraag of de consument zich tijdig op deze artikelen beroepen heeft als ook de vraag of deze artikelen onredelijk bezwarend zijn in het kader van artikel 6:236 Burgerlijk Wetboek, onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie 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 regel 7 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 - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Card-voorwaarden ANWB

“Artikel 16. Betalingen en/of geldopnames betwisten

- 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. Die 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.
(...)*
- 16.2 (...)*
- 16.3 (...)*
- 16.4 (...)*
- 16.5 Als u één van de verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, nemen wij de betwisting niet (verder) in behandeling.*
- 16.6 Na 13 maanden kunt u een bedrag niet meer betwisten. Wij mogen na deze termijn nog wel (reken)fouten herstellen.*

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 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, meer niet als de Acceptant binnen die periode toch nog het product levert of zelf het aankoopbedrag aan u terugbetaalt. U kunt tot 1 jaar na de datum waarop u de betaling heeft gedaan een beroep doen op de aflevergarantie.*
- 17.2 (...)*