

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0530

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	14 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

GeldTerugService. In de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard is opgenomen in welke situaties de consument géén gebruik kan maken van de GeldTerugService. Eén van die situaties is de situatie waarin de consument niet direct aan de verkoper heeft betaald. In deze zaak is sprake van die situatie. De consument kan daarom geen geslaagd beroep doen op de GeldTerugService. Dit betekent dat zijn vordering moet worden afgewezen.

1. Procedure

- I.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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.
- I.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.
- I.3 De consument en de bank 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 een creditcard aan bij de bank. Hierop zijn de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard van toepassing. In deze voorwaarden is onder meer het volgende opgenomen:

GeldTerugService

Als u met de creditcard heeft betaald kunt u gebruikmaken van de GeldTerugService in de onderstaande gevallen, mits u eerst in overleg met de verkoper of dienstverlener getracht heeft een oplossing te vinden:

- a. U heeft 30 dagen na de betaling uw aankoop nog niet ontvangen.*

- b. Het bestelde product is verkeerd geleverd of nep.
- c. De verkoper of dienstverlener zou een bedrag terugstorten, maar heeft dit na 15 dagen nog niet gedaan.
- d. U hebt geen of te weinig geld gekregen bij een opname bij een geldautomaat.

Op uw verzoek storten wij het bedrag binnen 10 werkdagen terug op uw Betaalrekening. De GeldTerugService geldt tot 120 dagen na de vastgelegde afleverdatum of boekdatum van de door u gedane betaling. Verzoeken die na deze termijn worden gedaan worden niet in behandeling genomen. Komt de verkoper de afspraken alsnog na, dan schrijven wij het bedrag weer af van uw Betaalrekening.

Uitsluiting van GeldTerugService

Op de GeldTerugService kan geen beroep worden gedaan als:

- a. U ontevreden bent over een geleverde dienst;
- b. Het een storting op een beleggingsaccount betreft;
- c. Het de aankoop van cryptovaluta betreft;
- d. U een donatie hebt gedaan via een crowdfundingplatform;
- e. U niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union of PayPal;
- f. Op de door u geboekte pakketreis of vliegticket een garantieregeling van toepassing is.

- 2.2 In juli 2022 heeft de consument met zijn creditcard een viertal betalingen (van in totaal € 249,16) gedaan aan platform Fiverr (een wereldwijde online marktplaats voor freelance diensten) om via deze partij een freelancer in te huren.
- 2.3 Op 13 september 2022 heeft de consument de bank gevraagd om een chargeback uit te voeren. Hij heeft daartoe het formulier “Betaling creditcard terugvragen” ingevuld:

Uw betaling	
Bedrag (€)	53,09
Datum afschrijving	03-07-2022
Naam bedrijf	Fiverr
Waarom wilt u het bedrag terugvragen?	Ik ben ontevreden over mijn aankoop
Waarom bent u ontevreden?	Aankoop voldoet niet aan de specificaties
Toelichting	Ik ben opgelicht door een freelancer op platform Fiverr. Het gaat om 4 betalingen met mijn creditcard. Zie bijlage voor toelichting 53,09 Euro = 3 juli. 159,28 Euro = 4 juli. 13,05 Euro = 18 juli. 23,74 Euro = 24 juli
Weet u de datum van ontvangst?	Nee, ik weet de datum niet meer

- 2.4 De bank heeft het verzoek van de consument afgewezen. Bij brief van 12 oktober 2022 heeft de bank deze afwijzing als volgt gemotiveerd:

“In dit geval zijn de betalingen door u uitgevoerd via het platform Fiverr.com. Via dit platform kunnen freelancers in contact komen met opdrachtgevers en omgekeerd.

Het platform zelf is om die reden niet betrokken bij al dan niet geleverde diensten en producten, maar zoals gesteld, net als bijvoorbeeld Marktplaats, een platform om partijen met elkaar in contact te brengen. Zoals vermeld op onze website kan er geen gebruik worden gemaakt van de GeldTerugService als er niet direct aan een verkoper wordt betaald maar via een ‘tussendienst’ zoals bijvoorbeeld PayPal.”

2.5 De consument is het hier niet mee eens en heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert een vergoeding van € 249,16 op grond van de GeldTerugService. Volgens de consument is er sprake van een onterechte afschrijving; hij is namelijk opgelicht door de freelancer, omdat hij niet heeft gekregen waar hij voor betaald had. De door de bank aangevoerde afwijzingsgronden gaan niet op. Zo maakt de bank een vergelijking met Marktplaats en PayPal, maar die vergelijking gaat mank. Dat het platform in kwestie vergelijkbaar is met een payment provider als PayPal is pertinent onjuist. Verder mogen betalingen alleen via het platform plaatsvinden (op straffe van een boete). Er was derhalve geen andere wijze om de freelancer te betalen.

Het verweer

2.7 De bank 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 de bank het bedrag van € 249,16 aan de consument moet vergoeden op grond van de GeldTerugService.

3.2 Voor het beoordelen van een beroep op de GeldTerugService is van belang wat partijen daarover met elkaar hebben afgesproken. In de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard is opgenomen in welke situaties de consument géén gebruik kan maken van de GeldTerugService. Eén van die situaties is de situatie waarin de consument niet direct aan de verkoper heeft betaald: “Op de GeldTerugService kan geen beroep worden gedaan als (...) u niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union of PayPal”. In deze zaak is sprake van die situatie. De consument heeft namelijk niet rechtstreeks aan de freelancer betaald, maar via een derde partij (Fiverr). De bank heeft ook uitgelegd waarom een beroep op de GeldTerugService in deze situatie niet mogelijk is: de bank is enkel betrokken bij de betalingstransactie tussen de consument en Fiverr, maar niet bij de daaropvolgende betalingstransactie tussen Fiverr en de freelancer. En aangezien de bank niet betrokken is bij die laatste transactie, kan zij ook geen chargeback doen bij de freelancer.

3.3 De conclusie is daarom dat de consument geen geslaagd beroep kan doen op de GeldTerugService.

- 3.4 De argumenten van de consument leiden niet tot een andere conclusie. In de eerste plaats stelt de consument dat de door de bank gemaakte vergelijking tussen Fiverr en Marktplaats/ PayPal mank gaat. De commissie overweegt dat dit argument niet ter zake doet. In haar brief van 12 oktober 2022 heeft de bank Marktplaats en PayPal immers slechts als *voorbeeld* genoemd. Dat blijkt duidelijk uit de term ‘bijvoorbeeld’. Het maakt daarom niet uit in hoeverre Fiverr vergelijkbaar is met Marktplaats en PayPal. Waar het om gaat, is of de consument direct aan de verkoper betaald heeft – en dat is in deze zaak niet het geval, aangezien de consument niet aan de freelancer betaald heeft, maar aan Fiverr.
- 3.5 In de tweede plaats wijst de consument erop dat Fiverr het niet toestaat om de freelancer rechtstreeks te betalen. De commissie overweegt dat het niet uitmaakt of de consument er zelf voor gekozen heeft om de betaling via Fiverr te laten verlopen of dat hij dit heeft gedaan omdat dit van Fiverr moest. In beide gevallen heeft hij niet rechtstreeks aan de freelancer betaald.
- 3.6 In de derde plaats wijst de consument erop dat op de website van de bank staat dat de GeldTerugService gebruikt kan worden als er een onterecht bedrag is afgeschreven van de creditcard. Verder staat in de Voorwaarden Creditcard en Platinumcard dat de GeldTerugService van toepassing is als de aankoop na 30 dagen nog niet ontvangen is of als het bestelde product verkeerd geleverd of nep is. De commissie merkt op dat de consument in het formulier “Betaling creditcard terugvragen” heeft aangegeven dat de aankoop niet aan de specificaties voldoet. Het is nog maar de vraag of dat wel onder de in de voorwaarden/website genoemde gevallen valt. Bovendien kan in deze gevallen weliswaar een beroep worden gedaan op de GeldTerugService, maar dat kan niet als een dergelijk beroep is uitgesloten. In deze zaak is sprake van een dergelijke uitsluitingsgrond (namelijk dat de consument niet direct aan de verkoper heeft betaald).
- 3.7 Dit alles betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. 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/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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl