

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-369 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Nijland, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 januari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 14 juni 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft een eenmalige incassomachtiging verstrekt. Het bedrag wordt echter tweemaal van zijn rekening geïncasseerd. Volgens de voorwaarden van de Bank dient een consument binnen 8 weken na de onterechte incasso, en in elk geval 13 maanden bij de Bank te melden. Consument heeft hier niet aan voldaan. De gestelde termijn biedt voldoende ruimte voor een cliënt om de controleplicht uit te voeren. De vordering wordt afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank en bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank en bijlage.

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 bankrekening aan bij de Bank.

2.2 In de toepasselijke Algemene Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

“Art 19: Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens

U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.

I. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten.

Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid.

Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons.

Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst.

U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft. (...)

#### Art. 20: Goedkeuring opgaven bank

*Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.*

Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.”

- 3.3 Consument heeft een eenmalige incassomachtiging ten behoeve van een derde aan de Bank verstrekt ten bedrag van € 350,-.
- 3.4 Dit bedrag is twee keer van zijn rekening geïncasseerd.
- 3.5 Volgens de afspraken die de Europese banken hebben gemaakt kan een consument een incasso binnen 56 kalenderdagen storneren. Consument heeft de incasso niet binnen deze termijn gestorneerd.
- 3.6 Onder verwijzing naar de onder punt 3.2 genoemde voorwaarden is de Bank niet overgegaan tot vergoeding van het teveel geïncasseerde bedrag. Consument kan zich hier niet mee verenigen.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 350,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument nakoming van de rekening courant overeenkomst ten grondslag. Consument heeft de Bank toestemming gegeven eenmalig een bedrag van € 350,- van zijn rekening te laten incasseren. De Bank heeft een derde ten onrechte toegestaan dit bedrag nogmaals van zijn rekening te incasseren.

Verweer

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 De vraag is of Consument aanspraak kan maken op het bedrag van € 350,- dat volgens hem ten onrechte van zijn rekening is geïncasseerd.

4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat een bank moet controleren of verzoeken tot incasso c.q. afschrijving rechtmatig zijn. In dit geval was bovendien slechts sprake van een eenmalige incasso en had nooit opnieuw toestemming gegeven mogen worden voor een tweede incasso. Bovendien reist Consument veel en is hij niet altijd in de gelegenheid zijn rekeninggegevens te raadplegen.

4.3 De Bank stelt hier – samengevat – tegenover dat het systeem van incassobetalingen door banken is ontworpen om het betalingsverkeer tussen ondernemingen en haar klanten te vergemakkelijken. Wanneer een zakelijke klant een incassocontract bij een bank aanvraagt, zal deze bank een onderzoek doen. Uit dit onderzoek moet dan blijken of de zakelijke klant voldoet aan de strenge verstrekkingsnormen van de bank voor het verkrijgen van een incassocontract. De bank bepaalt naar aanleiding van het verzoek van haar zakelijke klant (de incassant) welke bevoegdheden en limieten worden toegekend. De incassant heeft de verplichting dat zij op verzoek van haar bank een incassomachtiging van haar klant moet kunnen overleggen als zij daarom vraagt. Kan de incassant dat niet dan worden geïncasseerde bedragen teruggedraaid en loopt de incassant het risico haar incassocontract te verliezen. Indien een incassobetaling bij de bank wordt aangeboden, schrijft de bank het bedrag af van de bankrekening van haar klant. Indien de klant het er niet mee eens is, heeft de klant twee maanden (56 kalenderdagen) de tijd om de incassobetaling zonder opgave van reden terug te draaien. Het geïncasseerde bedrag wordt dan weer op de bankrekening van de klant bijgeschreven ten laste van de bankrekening van de incassant. Na de termijn van twee maanden, maar binnen dertien maanden na afschrijving van het incassobedrag, kan de klant een Melding Onterechte Incasso doen als hij van mening is dat er geen incassomachtiging is afgegeven. Hierop vraagt de bank van de incassant bij de incassant een kopie van de machtiging op. Kan hij deze niet overleggen dan kan deze haar contract verliezen.

Naar het oordeel van de Bank is het gehele incassosysteem daarmee met voldoende zekerheids- en veiligheidswaarborgen omkleed. Bovendien wordt in de persoonlijke digitale ruimte van internetbankieren een aantal dagen van tevoren aangekondigd dat een incasso ten laste van de rekening zal worden uitgevoerd. Dit had Consument ook in het buitenland kunnen bekijken.

4.4 De Commissie volgt het verweer van de Bank en acht haar toelichting over het gehele incassosysteem als dat door de Nederlandse banken wordt gehanteerd voldoende duidelijk. Nu Consument niet binnen de termijn van 56 kalenderdagen de afschrijving heeft betwist geldt deze als door hem te zijn goedgekeurd. De termijn van dertien maanden is overigens nog niet verstreken en Consument is nog op tijd om een Melding Onterechte Incasso als

bedoeld onder punt 4.3, te doen. Voor zover Consument zich erop beroept dat artikel 19 en 20 van de Voorwaarden hebben te gelden als onredelijk bezwarend, overweegt de Commissie als volgt. De Commissie acht deze artikelen in dit geval geen onredelijk bezwarende bedingen, aangezien de termijn van dertien maanden voldoende ruimte bieden voor een cliënt om de controleplicht uit te voeren. Bovendien vloeit deze termijn voort uit de Europese regelgeving op het gebied van betalingsverkeer welke zijn overgenomen in het Burgerlijk Wetboek, in het bijzonder artikel 7:526. Zie GC Kifid 2016-181, ro 4.5 en GC Kifid 2014-111, ro. 5.5. Daarnaast werd de geplande incasso via een bericht in de digitale ruimte van internetbankieren aangekondigd. Consument had dit naar het oordeel van de Commissie, ook gedurende zijn verblijf in het buitenland, relatief eenvoudig kunnen raadplegen.

- 4.5 Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **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 46 van het Reglement.*