

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-655
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 4 oktober 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument houdt een betalingsrekening aan bij de Bank en heeft een goedkeuringslijst laten opnemen voor automatische incasso's. Wederpartij staat niet op die lijst en tracht een afschrijving te doen. Deze wordt geblokkeerd door de Bank. Consument vordert nu dat de Bank maatregelen neemt. De Commissie volgt dit standpunt van Consument niet. De door hem gewenste maatregelen vinden geen grondslag in het recht.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank; en
- de repliek van Consument.

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 betaalrekening aan bij de Bank. Daarbij is hij met de Bank overeengekomen dat alleen incassobetalingen van de door hem goedgekeurde incassanten worden uitgevoerd. Op deze rekening zijn de 'Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016' van toepassing (hierna: de Voorwaarden). De Voorwaarden bevatten de volgende bepalingen:

“

(...)

Hoofdstuk 3 Algemeen

(...)

14. Geen partij bij rechtsverhouding met anderen

Wij zijn geen partij bij uw rechtsverhouding met anderen. Bijvoorbeeld bij afspraken tussen u en degene aan wie u via internet of met uw bankpas of creditcard een bedrag betaalt. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met anderen.

(...)

Hoofdstuk 7 Betaaldiensten

(...)

34. Goedkeuren van een incassant

1. U kunt met ons afspreken dat alleen incassobetalingen van door u goedgekeurde incassanten worden uitgevoerd. Dit doet u door bij de Rabobank incassanten goed te keuren aan de hand van hun Incassant ID. Er wordt dan een zogenaamde 'goedkeuringslijst' voor u gemaakt. In onze online diensten kunt u de goedgekeurde incassanten raadplegen op de goedkeuringslijst.

2. Het gevolg van het goedkeuren van één of meer incassanten is dat alle andere incassobetalingen van alle andere incassanten niet meer uitgevoerd worden.

3. Ook nadat u een incassant goedgekeurd heeft, geldt nog steeds dat de incassant van u een geldige incassomachtiging moet hebben. Dit staat in artikel 24 van dit hoofdstuk.

4. Geeft u een incassomachtiging voor een incasso af aan een voor u nieuwe incassant? En heeft u bij de Rabobank al een goedkeuring gegeven aan een andere incassant?

Dan moet u er zelf voor zorgen dat u deze voor u nieuwe incassant zelf goedkeurt. Doet u dit niet? Dan worden incassobetalingen aan deze nieuwe incassant niet uitgevoerd. Dit geldt niet als u de voor u nieuwe incassant machtigt via een digitale incassomachtiging. Deze nieuwe incassant wordt dan ook automatisch goedgekeurd.

5. Heeft een incassant meer Incassant ID's? Bijvoorbeeld omdat de incassant een bedrijf is dat meer soorten diensten aan u verleent? Dan worden alleen die incasso's uitgevoerd waarbij het goedgekeurde Incassant ID vermeld staat.

6. Keurt u één of meer incassanten goed? Dan komen alle eventueel door u ingestelde incassoblokkades en –beperkingen te vervallen. U kunt dan andere incassanten niet meer (expliciet) blokkeren. Ook kunt u geen incassobeperking op land meer afspreken. Wel kunt u bij de goedgekeurde incassanten nog incassobeperkingen op aantal of bedrag afspreken. Ook kunt u nog een algehele incassoblokkade met ons afspreken.

(...)

37. Melding onterechte incassobetaling

1. Een incassobetaling is onterecht als de incassant daarvoor geen geldige incassomachtiging van u heeft op het moment dat de incassobetaling van de rekening wordt afgeboekt.

2. U vindt dat sprake is van een onterechte incassobetaling? Dan moet u dit meteen aan ons meedelen nadat wij u de informatie over de incassobetaling beschikbaar hebben gesteld.

Bijvoorbeeld via een rekeningafschrift of een online dienst. Heeft u niet gereageerd binnen dertien maanden na de datum waarop de incassobetaling van de rekening is afgeboekt?

Dan heeft u in ieder geval geen recht meer op terugbetaling.

3. U moet ons dit meedelen door middel van een 'melding onterechte incasso'. Wij kunnen voorschriften geven voor het meedelen van een verzoek om terugbetaling van een onterechte incasso. In uw mededeling vermeldt u de datum en het bedrag van de incasso, naam en IBAN van de incassant en uw eigen IBAN. Om een melding onterechte incasso te doen, neemt u contact met ons op.

4. *Ontvangen wij uw mededeling binnen de terugboekingstermijn, zoals beschreven in artikel 23 van dit hoofdstuk? Dan behandelen wij uw mededeling als een verzoek tot terugboeken zoals beschreven in artikel 36 van dit hoofdstuk. Na de terugboekingstermijn behandelen wij uw mededeling als een melding onterechte incasso.*

5. *Als uw mededeling volledig is, aan de eventuele voorschriften voldoet en tijdig door ons is ontvangen, onderzoeken wij of er sprake is van een onterechte incasso. Wij streven ernaar dat onderzoek binnen één maand uit te voeren. Voor de uitvoering van dat onderzoek hebben wij de medewerking van de incassant en de bank van de incassant nodig. Wij delen u de uitslag van het onderzoek mee. Als wij vinden dat er sprake is van een onterechte incassobetaling, boeken wij de incassobetaling terug op de rekening. Eventuele debetrente die u ons ten onrechte heeft betaald en de eventuele kosten die wij u voor de onterechte incasso in rekening hebben gebracht en gemiste rente die wij u hadden moeten betalen, zullen wij aan u vergoeden. Andere schade zullen wij niet vergoeden. Verder geldt artikel 18 van hoofdstuk 3.”*

- 2.2 Op 24 oktober 2016 heeft een derde partij (hierna te noemen: de Wederpartij) geprobeerd een bedrag te incasseren van de rekening van Consument. Omdat de Wederpartij hiertoe geen goedkeuring heeft gekregen van Consument, heeft de Bank de incassopoging niet uitgevoerd.
- 2.3 Consument heeft op 19 november 2016 een melding gedaan van een onterechte incasso bij de Bank. Consument heeft laten weten dat de Wederpartij heeft getracht onterecht een bedrag van zijn rekening te incasseren. Consument heeft de Bank daarbij tevens verzocht een onderzoek naar deze poging in te stellen. De Bank heeft dit verzoek afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank een onderzoek instelt naar de incassopoging van de Wederpartij. Indien blijkt dat inderdaad een onterechte incassopoging is gedaan vordert Consument dat de incassomogelijkheden van de Wederpartij bij de Bank worden opgeschort, dat de Bank een boete oplegt aan de Wederpartij en dat de Bank van deze incassopogingen van de Wederpartij bij andere banken een melding doet. Tenslotte verlangt Consument voor de in het dossier gestoken moeite, kosten en brieven een schadevergoeding à €20,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De Wederpartij heeft een poging gedaan tot het doen van een onrechtmatige afschrijving.
 - De Bank heeft de plicht toe te zien op een rechtmatig gebruik van het incassosysteem, ook voorafgaand aan incassopogingen.

Verweer Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Er kan van de Bank geen onderzoek worden verlangd, nu geen sprake is geweest van een onterecht geïncasseerde incasso.

- Omdat de incasso niet heeft plaatsgevonden, heeft de Bank bovendien geen grond om een verzoek tot overlegging van een incassomachtiging bij de Wederpartij in te dienen.
- Consument is bovendien niet benadeeld door de Wederpartij.
- De Bank is geen partij in het geschil tussen Consument en de Wederpartij. De Bank kan niet worden verplicht dit voor Consument op te lossen.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die de Commissie in deze kwestie dient te beantwoorden is of de Bank gehouden is de door Consument gevorderde maatregelen te treffen, daar de Wederpartij van Consument een bedrag heeft getracht af te boeken en niet op de goedkeuringslijst van Consument stond. Bij de beantwoording van deze vraag stelt de Commissie vast dat titel 7b van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (de titel inzake Betalingstransactie) een dergelijke verplichting niet oplegt aan de Bank. Meer specifiek is in artikel 7:526 van het Burgerlijk Wetboek uiteengezet onder welke omstandigheden een betaaldienstgebruiker (zoals Consument) een betaaldienstverlener (zoals de Bank) aansprakelijk kan stellen. Dit is volgens dit artikel slechts mogelijk indien een bedrag *daadwerkelijk* van de rekening van een betaaldienstgebruiker is gedebiteerd en er sprake is van niet-toegestane betalingstransactie. Ook de Voorwaarden bieden slechts de mogelijkheid een melding te doen van een onterechte incassobetaling – en dientengevolge een onderzoek van de Bank te verlangen – indien een betaling *daadwerkelijk* van een rekening is afgeschreven.
- 4.2 De Commissie stelt daarmee vast dat er geen juridische grond is waarop de Bank gehouden is een onderzoek in te stellen naar de Wederpartij, daar de incassopoging van de Wederpartij nimmer doorgang heeft gevonden. De Bank heeft derhalve aan zijn verplichtingen voldaan door de door de incassopoging van de Wederpartij niet uit te voeren. Ten overvloede wijst de Commissie erop dat een dergelijk onderzoek volgens de Voorwaarden slechts kan leiden tot een terugboeking en een vergoeding van de gederfde rente. De klacht dient te worden afgewezen.

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.

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 40 van het Reglement.