Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1055

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	2 december 2024
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

Van de creditcard van de consument is een bedrag van € 250,- afgeschreven. De consument stelt dat deze transactie onterecht is en vraagt de bank de transactie te vergoeden. De commissie komt op basis van gegevens uit de bankadministratie tot de conclusie dat sprake is van een toegestane betalingstransactie waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is. De bank hoeft de schade niet te vergoeden.

1. Procedure

1.1 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 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.

1.3 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 heeft een betaalrekening met een daaraan gekoppelde creditcard bij de bank.

2.2 In de periode van 5 februari 2024 tot en met 17 februari 2024 stonden er drie reserveringen op de creditcard van de consument, waaronder een afschrijving van € 250,-. Tussen de bank en de consument is hierover contact geweest. De consument heeft aangegeven dat de reservering van € 250,- een eigen betaling betrof voor een hotel in Thailand dat hij had geboekt. Deze betaling is daarom niet door de bank hersteld. De andere twee reserveringen zijn door de bank hersteld.

2.3 Op 5 maart 2024 heeft de consument contact opgenomen met de bank via de chatfunctie om aan te geven dat de betaling toch wel onterecht was. De medewerker van de bank gaf aan op dat moment niets te kunnen doen. Op 20 maart 2024 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Tijdens het telefoongesprek heeft hij aangegeven dat hij erachter is gekomen dat de betaling van € 250,- wel onterecht was. De bank heeft echter herhaald dat zij niets meer voor de consument kon doen.

2.4 Bij brief van 4 mei 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank en haar verzocht het bedrag van € 250,- te vergoeden. Dat verzoek is door de bank afgewezen op 29 mei 2024.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat het bedrag van € 250,- ten onrechte van zijn rekening is afgeschreven. De consument voert voorts het volgende aan. Hij heeft voor de afschrijving nooit autorisatie gegeven. Hij dacht dat de betaling terecht was, omdat het een betaling betrof voor een hotel dat hij had geboekt voor zijn vakantie in Thailand. Eenmaal in Thailand bleek dat toch niet zo te zijn en moest alsnog voor het hotel worden betaald. Hij heeft dus nooit goedkeuring gegeven voor de transactie. De bank dient het bedrag daarom terug te betalen.

2.6 De consument vordert een schadevergoeding van € 250,-.

Het verweer

2.7 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank het bedrag van € 250,- aan de consument moet vergoeden. De commissie komt tot het oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de consument zelf heeft ingestemd. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt als niet-toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) moet de bank het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie vergoeden. Op die regel bestaat een uitzondering. Op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransacties niet te vergoeden als de consument opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt.

3.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of er in deze zaak sprake is van een toegestane transactie. De commissie zal daarom eerst beoordelen of de betreffende betalingstransactie moet worden gekwalificeerd als toegestaan of niet-toegestaan. De consument heeft gesteld dat hij niet met de betalingstransactie heeft ingestemd. Het is aan de bank om te bewijzen dat hij dat wel heeft gedaan. Dit staat in artikel 7:527 lid 1 BW. De bank stelt dat uit haar administratie blijkt dat de betalingstransactie op de overeengekomen wijze is goedgekeurd. De bank heeft dat onderbouwd door afschriften uit haar administratie te overleggen.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank het bewijs geleverd dat de betalingstransactie op de overeengekomen wijze is goedgekeurd en geregistreerd. De commissie overweegt dat het feit dat uit de bankadministratie blijkt dat de transactie juist is geregistreerd en is goedgekeurd op zichzelf niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs levert dat met de transactie door de consument is ingestemd. Dit volgt uit artikel 7:527 lid 2 BW. Het is dan echter wel aan de consument om voldoende feiten en omstandigheden aan te dragen ter onderbouwing van zijn stelling dat hij niet met de transactie heeft ingestemd. In dit geval heeft de consument slechts gesteld dat hij niet met de transactie heeft ingestemd en dat transacties via de creditcard ook nooit via de Mobiel Bankieren App worden goedgekeurd. De bank heeft daartegen ingebracht dat creditcardtransacties wel degelijk moeten worden bevestigd door de Mobiel Bankieren App of door middel van de 'ING scanner'. In dit geval blijkt ook uit de bankadministratie dat de betalingstransactie is goedgekeurd via de Mobiel Bankieren App, aldus de bank.

3.5 Omdat de consument geen feiten of omstandigheden heeft aangedragen waaruit kan worden afgeleid dat hij niet met de transactie heeft ingestemd, gaat de commissie af op de bankadministratie en gaat zij ervan uit dat sprake is van een toegestane betalingstransactie.

3.6 De bank is verplicht een betaalopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren. Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW. De consument is daaraan gebonden. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt in beginsel niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.[1] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[2] In dit geval is het de commissie niet gebleken dat de bank ten tijde van de transactie op de hoogte was van enig gevaar. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de transactie te blokkeren.

[1] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4556.
[2] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Van een zorgplichtschending is daarom geen sprake. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl