Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0938

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op	22 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	4 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Samenvatting

De consument stelt dat de machtiging voor automatische incasso ontbreekt en dat de bank ten onrechte weigert een Melding Onterechte Incasso-procedure uit te voeren. De commissie oordeelt dat de consument toestemming heeft gegeven voor de afschrijvingen en zo heeft bevestigd dat de automatische incasso's kloppen. De klacht is ongegrond.

1. Procedure

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

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een bankrekening bij de bank. Op de bankrelatie zijn algemene voorwaarden van toepassing. In deze voorwaarden staat onder meer:

> *"Artikel 25*
>
> *Automatische incasso's zijn handig, maar leiden ook regelmatig tot onaangename verrassingen. Daarom hebben we besloten om jou de controle te geven. Hoe?*

Op het moment dat een automatische incasso normaal gesproken van de rekening wordt afgeschreven, sturen wij je een betalingsverzoek. Als je de aanvraag goedkeurt, wordt het transactiebedrag van jouw rekening afgeschreven. Als je het verzoek afwijst, of als je het verzoek niet binnen vijf kalenderdagen accepteert, annuleren wij de automatische incasso en wordt er geen geld van je rekening afgeschreven.

Artikel 26

(…) Als je een betalingsverzoek voor automatische incasso goedkeurt, bevestig je dat deze automatische incasso klopt."

2.2 Op 27 augustus 2021 en 27 september 2021 is via automatische incasso € 125,05 van de bankrekening van de consument afgeschreven ten bate van zijn energieleverancier. Het ging om de maandelijkse voorschotten voor de levering van energie. De bank heeft de consument voorafgaand aan elk van deze incasso's een betalingsverzoek gestuurd. De consument heeft beide verzoeken goedgekeurd.

2.3 Op 29 oktober 2021 is de energieleverancier failliet gegaan. De consument heeft op 1 december 2021 bij de bank een Melding Onterechte Incasso (MOI) gedaan, omdat hij vooruit betaald had voor energie die nog niet was geleverd en hij aan de energie-leverancier geen incassomachtiging had verleend. De bank heeft geweigerd bij de bank van de energieleverancier te controleren of sprake was van een geldige incasso-machtiging.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank ten onrechte een MOI-procedure weigert uit te voeren. Daarbij wijst de consument op het volgende. Andere banken hebben wel onderzoek gedaan en gebleken is dat geen geldige machtigingen aan de energie-leverancier waren afgegeven. De bank is geen partij. Het zijn de energieleverancier en diens bank die moeten beschikken over een geldige incassomachtiging. De bank moet alleen maar controleren of dit het geval is. Als de bank de MOI-procedure uitvoert, dan zal blijken dat de incasso's onterecht waren. Er is geen sprake van een geldige incassomachtiging.

2.5 De consument wil dat de bank zijn verzoek alsnog inwilligt en een MOI-procedure start. Mocht dit als gevolg van het tijdsverloop niet meer mogelijk zijn, dan vordert de consument vergoeding van de misgelopen terugbetalingen. Ten slotte vordert de consument excuses van de bank en een redelijke vergoeding voor de door hem bestede tijd. Hij schat in dat zijn schade € 406,- bedraagt.

Het verweer

2.6 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 De commissie moet onderzoeken of de bank na de MOI door de consument, heeft moeten onderzoeken of een geldige machtiging was afgegeven aan de energie-leverancier van de consument en – in het verlengde daarvan – of consument de bank kan aanspreken voor de bedragen die naar zijn mening ten onrechte aan de energie-leverancier zijn overgemaakt. Naar het oordeel van de commissie is dit niet het geval. De commissie legt hieronder uit waarom.

Juridisch kader – toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Een automatische incasso is een vorm van een betalingstransactie, waarbij de opdracht niet wordt gegeven door de betaler (de consument), maar door de begunstigde (de energieleverancier van de consument). Een automatische incasso is een toegestane betalingstransactie, mits de opdracht is gegeven overeenkomstig de tussen de betaler en de bank gemaakte afspraken.[1]

3.3 Is een automatische incasso een toegestane betalingstransactie, dan kan de betaler het recht hebben om deze te storneren. Of hij dat recht heeft, wort bepaald door de relevante wettelijke bepalingen en de afspraken die hij met de bank heeft gemaakt. Heeft hij dat recht en verzoekt hij de bank om de betalingstransacties te storneren, dan heeft hij recht op terugbetaling.[2]

3.4 Als de betaler meent dat er ten onrechte een bedrag van zijn rekening is afgeschreven, omdat er geen geldige machtiging is afgegeven, dan kan hij een verzoek indienen bij zijn bank om dit te corrigeren, een Melding Onterechte Incasso of MOI. Dit kan tot 13 maanden na de afschrijving.[3] De bank zal in dat geval bij de bank van de begunstigde kunnen controleren of een geldige incassomachtiging aan de begunstigde is afgegeven.[4]

Toepassing van het juridisch kader op de klacht

3.5 Uit de stellingen van partijen is gebleken dat de consument door middel van automatische incasso twee girale betalingen heeft gedaan aan zijn energieleverancier. De consument heeft deze betalingen niet meer kunnen storneren, nu de daarvoor geldende termijn van acht weken was verstreken. Hij heeft de bank verzocht een MOI-procedure te starten voor deze betalingen. De commissie oordeelt dat de bank dit mocht weigeren.

---

[1] Zie artikel 7:552 lid 2 BW, opgenomen in de bijlage
[2] Zie artikel 7:530 en 7:531 BW, opgenomen in de bijlage
[3] Zie artikel 7:526 lid 1 BW
[4] Zie artikel 7:527 lid 1 BW

3.6 De reden hiervoor is, dat de twee betalingen toegestane betalingstransacties zijn. De opdrachten zijn immers gegeven overeenkomstig de tussen de bank en de consument gemaakte afspraken. De bank heeft de consument namelijk een betalingsverzoek gestuurd voordat iedere automatische incasso werd uitgevoerd en de consument heeft deze betalingsverzoeken goedgekeurd. De consument heeft deze gang van zaken niet betwist. Met de goedkeuring van de betalingsverzoeken, heeft de consument conform artikel 26 van de toepasselijke voorwaarden de automatische incasso's goedgekeurd.

3.7 De consument heeft aangevoerd dat zijn goedkeuring niet ter zake doet, omdat de bank niet kan aantonen dat hij een geldige machtiging heeft afgegeven voor het uitvoeren van de opdrachten tot automatische incasso. Indien een geldige machtiging van de consument inderdaad ontbreekt, maakt dat van de automatische incasso's echter geen niet toegestane betalingstransacties, zoals hiervoor is uiteengezet.

Conclusie

3.8 De conclusie is dan ook dat de twee betalingen toegestane betalingstransacties zijn en dat de bank daarom niet heeft hoeven controleren of er een geldige machtiging was afgegeven. De consument heeft geen recht op terugbetaling of vergoeding van de betaalde bedragen door de bank. Zijn klacht is ongegrond en de commissie zal zijn vorderingen dan ook afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante artikelen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 522

1 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.

2 De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.

(…)

Artikel 526

1 De betaaldienstgebruiker die bekend is met een niet-toegestane of onjuist uitgevoerde betalingstransactie waarvoor hij de betaaldienstverlener aansprakelijk kan stellen met inbegrip van de aansprakelijkheidsgronden van artikel 543, 544 en 545, verkrijgt alleen rectificatie van zijn betaaldienstverlener indien hij hem onverwijld en uiterlijk dertien maanden na de valutadatum waarop zijn rekening is gedebiteerd, kennis geeft van de bewuste transactie, tenzij de betaaldienstverlener, in voorkomend geval, de informatie betreffende die betalingstransactie niet heeft verstrekt of ter beschikking heeft gesteld overeenkomstig de wijze vastgesteld bij of krachtens de in artikel 4:22 van de Wet op het financieel toezicht bedoelde algemene maatregel van bestuur.

(…)

Artikel 527

1 Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. (…)

Artikel 530

1 Een betaler heeft recht op de terugbetaling door zijn betaaldienstverlener van een met zijn instemming, door of via een begunstigde geïnitieerde, reeds uitgevoerde betalingstransactie, indien de volgende voorwaarden vervuld zijn:

a. bij het toestaan van de betalingstransactie is niet het precieze bedrag van de betalingstransactie gespecificeerd, en
b. het bedrag van de betalingstransactie ligt hoger dan de betaler, op grond van zijn eerdere uitgavenpatroon, de voorwaarden van zijn raamovereenkomst en relevante aspecten van de zaak, redelijkerwijs had kunnen verwachten.

2 Op verzoek van de betaaldienstverlener toont de betaler aan dat aan deze voorwaarden is voldaan.

3 De terugbetaling bestaat uit het volledige bedrag van de uitgevoerde betalingstransactie. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler valt niet later dan de datum waarop de rekening met dat bedrag was gedebiteerd.

4 Voor de toepassing van het eerste lid, onder b, kan de betaler evenwel geen met een valutawissel verband houdende redenen aanvoeren, indien de referentiewisselkoers is toegepast die hij overeenkomstig het bij of krachtens de algemene maatregel van bestuur, bedoeld in artikel 4:22 van de Wet op het financieel toezicht, bepaalde met zijn betaaldienstverlener is overeengekomen.

5 In afwijking van het eerste lid kunnen de betaler en de betaaldienstverlener overeenkomen dat de betaler geen recht heeft op terugbetaling mits:

a. hij zijn instemming met de uitvoering van de betalingstransactie rechtstreeks aan de betaaldienstverlener heeft gericht; en
b. door de betaaldienstverlener of door de begunstigde ten minste vier weken voor de vervaldag op een overeengekomen wijze informatie betreffende de toekomstige betalingstransactie ten behoeve van de betaler was verstrekt of ter beschikking was gesteld.

Artikel 531

1 De betaler heeft gedurende een periode van acht weken na de datum waarop de geldmiddelen zijn gedebiteerd, een onvoorwaardelijk recht om de in artikel 530 bedoelde terugbetaling te verzoeken.

2 Binnen tien werkdagen na ontvangst van een verzoek om terugbetaling betaalt de betaaldienstverlener het volledige bedrag van de uitgevoerde betalingstransactie terug dan wel meldt hij dat hij weigert tot terugbetaling over te gaan.

3 Indien de betaaldienstverlener weigert tot terugbetaling over te gaan, motiveert hij wat daarvoor de redenen zijn en doet hij opgave van de geschilleninstantie, bedoeld in artikel 4:17, eerste lid, onderdeel b, van de Wet op het financieel toezicht, tot wie de betaler zich kan wenden indien hij deze weigering niet aanvaardt.