

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0056

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	23 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft investeringen gedaan bij een beleggingsplatform met de door de bank uitgegeven creditcard van Mastercard. De consument heeft chargebacks aangevraagd voor deze transacties. De bank is een pre-arbitrageprocedure gestart bij Mastercard maar dit heeft niet tot een oplossing geleid. De consument vordert dat de bank een arbitrageprocedure start bij Mastercard, of hem het bedrag van de transacties vergoedt. Ook vordert de consument een schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat de bank niet kan worden gehouden om een arbitrageprocedure aanhangig te maken en dat er geen grond is voor een vergoeding. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. De bank heeft aan de consument ook een creditcard van Mastercard uitgegeven. Op de bankrelatie zijn de Algemene voorwaarden bunq Personal (hierna: de algemene voorwaarden) en de Mastercard Chargebacks Terms and Conditions (hierna: de chargebackvoorwaarden van de bank) van toepassing. Relevante artikelen uit deze voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

- 2.2 In de periode van 2 april 2024 tot en met 22 april 2024 heeft de consument met de creditcard verschillende betalingen verricht aan [naam beleggingsplatform] (hierna: de verkoper). De verkoper is een beleggingsplatform. Het gaat om de volgende transacties:

Datum	Bedrag
2 april 2024	€ 3.000,-
2 april 2024	€ 3.000,-
8 april 2024	€ 5.000,-
8 april 2024	€ 115,-
8 april 2024	€ 3.900,-
11 april 2024	€ 4.080,-
15 april 2024	€ 132,-
16 april 2024	€ 3.650,-
17 april 2024	€ 3.750,-
22 april 2024	€ 3.000,-
Totaal	€ 29.627,-

- 2.3 Tussen 2 april 2024 en 22 april 2024 is in totaal € 25.983,20 teruggestort op de creditcard. De consument heeft vervolgens op 24 mei 2024 chargebacks aangevraagd van de onder 2.2 genoemde transacties.
- 2.4 De bank heeft een chargebackproces gestart. De verkoper heeft de chargebackverzoeken afgewezen, waarna de bank dit aan de consument heeft medegedeeld. De consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt en de bank is een pre-arbitrageprocedure gestart. De verkoper heeft documenten aangeleverd aan de bank ter onderbouwing van zijn stelling. De pre-arbitrageprocedure is beëindigd zonder oplossing. De bank heeft de consument op 9 september 2024 aangegeven dat zij niet zal overgaan tot het openen van een arbitrageprocedure bij Mastercard.

De klacht en de vorderingen van de consument

- 2.5 De consument vordert dat de bank een arbitrageprocedure start bij Mastercard of hem het bedrag van zijn oorspronkelijke inleg vergoedt. Ook vordert de consument een schadevergoeding van € 11.000,-. De consument voert de volgende gronden aan voor zijn vordering.

- De bedragen die zijn terugbetaald op zijn creditcard betreffen de winsten die hij met zijn beleggingen heeft behaald. Hij wilde ook de oorspronkelijke inleg opnemen maar de verkoper heeft dit verhinderd. Ook is de consument de toegang tot zijn account ontzegd. Een medewerker van de verkoper heeft hem per e-mail bevestigd dat hij nog recht heeft op een bedrag van € 26.930,-.
- De chargebackvoorschriften uit de *Chargeback Guide* van Mastercard bepalen dat, als de pre-arbitrageprocedure geen oplossing biedt, de bank de zaak moet doorzetten naar Mastercard voor een arbitrageprocedure, zodat Mastercard hierover een beslissing kan nemen.
- De schade betreft onbetaalde huur en gederfde inkomsten doordat hij niet over het bedrag van zijn inleg heeft kunnen beschikken.

Het verweer van de bank

- 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

Waar deze zaak over gaat

- 3.1 De commissie moet drie vragen beantwoorden: 1) moet de bank een arbitrageprocedure opstarten bij Mastercard, 2) moet de bank een bedrag van € 26.930,- aan de consument betalen, en 3) moet de bank de consument een schadevergoeding van € 11.000,- betalen? De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De vordering tot het starten van een arbitrageprocedure bij Mastercard

- 3.2 Ten aanzien van het starten van de arbitrageprocedure bij Mastercard beroept de consument zich op de chargebackvoorschriften uit de *Chargeback Guide* van Mastercard. Zoals in eerdere uitspraken¹ door Kifid is overwogen, gelden deze voorschriften niet tussen de bank en de consument maar tussen de bank en Mastercard. De consument kan daarom geen beroep doen op deze voorschriften. Dit betekent dat deze voorschriften geen grond bieden voor de stelling van de consument dat de bank tegenover hem verplicht is om een arbitrageprocedure te starten bij Mastercard.

¹ Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0554, 2020-224 en 2019-531, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

- 3.3 Daarnaast is de commissie het met de bank eens dat de bank op grond van artikel 4.1 van de chargebackvoorwaarden, die wel van toepassing zijn tussen de bank en de consument, niet verplicht is om een chargebackproces te starten als de transactie een storting op een beleggingsrekening of een cryptovalutarekening betreft. De transacties waar het hier om gaat, betreffen alle stortingen op een beleggingsrekening die bij de verkoper is aangehouden.
- 3.4 Verder heeft de bank er terecht op gewezen dat de chargebackvoorwaarden in artikel 3 bepalen dat het enkel en alleen aan de bank is om te bepalen of zij een arbitrageprocedure bij Mastercard wil starten, en dat als de bank inschat dat een arbitrageprocedure niet succesvol zal zijn, zij deze niet hoeft te starten. De bank is daarom bevoegd om geen arbitrageprocedure te starten. Dit is alleen anders als het uitoefenen van deze bevoegdheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in de gegeven omstandigheden onaanvaardbaar is.²
- 3.5 De bank heeft toegelicht dat zij de kans op succes minimaal heeft geacht, gelet op het door de verkoper aangeleverde bewijs. Dit bewijs bestaat uit een overzicht waaruit blijkt dat een groot deel van de inleg al is terugbetaald op de creditcard en uit verklaringen van de verkoper dat i) het ontbrekende deel van de inleg beleggingsverlies is en ii) de e-mail van de verkoper waar de consument zich op beroept, is vervalst en niet van de verkoper afkomstig is. Onder deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is dat de bank heeft afgezien van het starten van een arbitrageprocedure.
- 3.6 De conclusie van het voorgaande is dat de bank niet gehouden kan worden om een arbitrageprocedure te starten. Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

De vordering tot (terug)betaling van het bedrag van de transacties

- 3.7 De commissie stelt vast dat de consument de bank zelf opdracht heeft gegeven tot het uitvoeren van de betalingstransacties. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek zijn de betaalopdrachten onherroepelijk geworden. De consument heeft niet onderbouwd op grond waarvan de bank hem dan een bedrag van in totaal € 26.380,- moet vergoeden. Voor zover de consument stelt dat de bank jegens hem aansprakelijk is voor dit bedrag omdat zij geen arbitrageprocedure bij Mastercard is gestart, gaat de commissie hier niet in mee. Zoals onder punt 3.3 tot en met 3.6 is overwogen, stond het de bank vrij om geen arbitrageprocedure te starten. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

De vordering tot schadevergoeding

- 3.8 Niet gebleken is dat de bank enig verwijt kan worden gemaakt, zodat zij niet schadeplichtig is geworden tegenover de consument. Ook dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

² Zie artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage.

Ambtshalve toetsing

- 3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 3 en 4.1 van de chargebackvoorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor amtsshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

1. *Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.*
2. *Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 533

(...)

4. *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*

Mastercard Chargebacks Terms and Conditions

(...)

1. *The decision to file a chargeback or start arbitration on your behalf remains entirely at our sole discretion. We are not required to file a chargeback or enter into arbitration if we believe that the request is likely to be rejected or the arbitration is likely to be unsuccessful.*
2. *We are not required to submit a chargeback if:*
 - a. *The transaction concerns a deposit into an investment or crypto currency account.*

(...)