Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0265

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	1 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Creditcardbetalingen. Chargebackverzoeken. De consument heeft met zijn creditcard betalingstransacties verricht. Kort daarna heeft hij bij bunq chargebackverzoeken ingediend voor deze transacties. Daaraan heeft hij ten grondslag gelegd dat hij cosmetica-producten heeft gekocht, maar deze niet heeft ontvangen. bunq heeft de chargebackverzoeken van de consument afgewezen, omdat zijn betalingstransacties betrekking hadden op cryptotransacties. Volgens de toepasselijke voorwaarden hoeft bunq dan niet aan een chargebackverzoek tegemoet te komen. De consument is het daar niet mee eens en vordert schadevergoeding. De commissie oordeelt dat bunq geen uitvoering heeft hoeven geven aan de verzoeken van de consument en dat bunq gezien de omstandigheden van het geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen oneigenlijk gebruik/misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van bunq; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van bunq.

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. De uitspraak is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Op 22 juni 2019 heeft de consument een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) geopend bij bunq.

Daarnaast heeft bunq als creditcarduitgever in samenwerking met creditcardmaatschappij *Mastercard* (hierna: Mastercard) aan de consument een creditcard (hierna: de creditcard) uitgegeven.

2.2 Op de rechtsverhouding tussen de consument en bunq zijn de *Terms and Conditions* van bunq van toepassing. Daarnaast zijn tussen partijen de *Mastercard Chargebacks Terms and Conditions* van Mastercard (hierna: de chargeback voorwaarden) van toepassing.

2.3 In artikel 3 van de chargeback voorwaarden staat:

"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."

2.4 In artikel 4 van de chargeback voorwaarden staat:

"We are not required to submit a chargeback if:
4.1 the transaction concerns a deposit into an investment or crypto currency account;
4.2 the transaction involves or has been executed via e-money wallet;
4.3 the transaction concerns a donation (i.e., a payment to a charity);
4.4 the transaction was executed on a gambling or a betting website."

2.5 Tussen 17 juni 2024 en 21 juni 2024 heeft de consument met de creditcard voor € 1.285,- aankopen gedaan middels acht afzonderlijke betalingstransacties. Mastercard heeft de acht bedragen van de betaalrekening afgeschreven en overgeboekt naar de betaalrekening van de begunstigde van de betalingstransacties (hierna: de begunstigde).

2.6 Op 21 juni 2024 en 22 juni 2024 heeft de consument bij bunq acht afzonderlijke chargebackverzoeken ingediend voor de acht betalingstransacties die hiervoor onder 2.5 zijn beschreven. De reden die de consument aan zijn verzoeken ten grondslag heeft gelegd is dat hij de producten die hij van de begunstigde heeft gekocht, niet heeft ontvangen.

2.7 Op 21 juni 2024 heeft de consument de volgende chatberichten gestuurd naar de begunstigde:

"I have not yet received the credit to my elegro account
My wallet is empty.,,,. 0€ again
I made several transactions"

2.8 Op 16 oktober 2024 heeft bunq de consument een e-mail gestuurd over zijn chargeback-verzoeken. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) I am contacting you as a response to the formal complaint we received on September 20. (...)

I have checked your chargeback case to understand what happened. Our internal investigation found that, when you initially request a chargeback, you informed us that you hadn't received a credit to your elegro account. Then, you changed your mind and said that you had purchased cosmetics from an oline pharmacy and you still hadn't received them.

Since the reported payments relate to cryptocurrency, they do not fall under our chargeback protection guarantee. We strongly advise you to get in touch with the merchant [naam begunstigde] *directly to apply for a refund.(...)"*

2.9 Op 21 oktober 2024 heeft bunq de betaalrekening beëindigd en de consument hierover schriftelijk geïnformeerd.

2.10 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.11 De consument vordert van bunq € 1.200,-, met de wettelijke rente hierover vanaf 1 juni 2024 tot de dag van de algehele betaling.

2.12 De consument neemt het standpunt in dat bunq met betrekking tot de acht betalings-transacties die hij met de creditcard heeft verricht ten onrechte geen chargebackverzoeken aan Mastercard heeft gericht. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:

a. De consument heeft in juni 2024 voor een totaalbedrag van ongeveer € 1.200,- op de website [internetlocatie en naam van de website van de begunstigde] cosmetica en producten voor persoonlijke verzorging gekocht. Omdat de consument deze producten niet heeft ontvangen binnen de overeengekomen levertijd, heeft de consument besloten bij bunq een verzoek in te dienen om een chargebackprocedure bij Mastercard te starten.
b. Ondanks het verzoek van de consument heeft bunq nooit een chargebackprocedure opgestart. bunq heeft zijn verzoeken afgewezen omdat volgens bunq de acht betalingstransacties gericht waren op investeringswebsites. In werkelijkheid laat het bewijs duidelijk zien wat de aard was van de aankopen die de consument heeft gedaan. Dat blijkt uit de *Merchant Category Codes* van de producten die de consument heeft gekocht en uit de naam van de betalingstransacties zelf.
c. Nadat de consument zich bij bunq erover heeft beklaagd dat bung niet is tegemoetgekomen aan zijn chargebackverzoeken, heeft bunq de betaalrekening beëindigd.
d. Gelet op het voorgaande vordert de consument € 1.200,- van bunq.

Het verweer van bunq

2.13 bunq heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of bunq geen gevolg heeft hoeven geven aan de chargebackverzoeken van de consument en of bunq gehouden is om schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie beantwoordt de eerste vraag bevestigend en de tweede vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 De consument neemt het standpunt in zoals hiervoor weergegeven onder 2.11 en 2.12.

3.3 Daartegenover huldigt bunq het standpunt dat zij niet verplicht is het bedrag van de acht betalingstransacties aan de consument te betalen. bunq heeft toegelicht, samengevat, dat uit de informatie die de consument haar heeft verstrekt duidelijk blijkt dat de betalingen die de consument heeft verricht aan de begunstigde kwalificeren als cryptotransacties. Volgens bunq heeft de consument dat onvoldoende weerlegd. Op grond van de algemene voorwaarden van bunq en de chargeback voorwaarden komen de acht betalingstransacties daarom niet in aanmerking voor een chargeback, aldus bunq. bunq is van mening dat zij niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen en dat er geen juridische grondslag is voor het vergoeden van eventuele schade van de consument.

bunq was bevoegd om geen gevolg te geven aan de chargebackverzoeken

3.4 De commissie is van oordeel dat bunq bevoegd was om geen gevolg te geven aan de chargebackverzoeken van de consument. Uit artikel 4 van de chargeback voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.4, volgt dat bunq niet gehouden is aan een chargeback-verzoek van een consument te voldoen als de betalingstransacties overboekingen betreffen naar een cryptovaluta-account. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat die situatie zich in deze zaak voordoet. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.5 Vast staat dat de consument op 21 juni 2024 met betrekking tot de acht overboekingen van 17 juni 2024 en 21 juni 2024 het volgende chatbericht naar de begunstigde heeft gestuurd: *"I have not yet received the credit to my elegro account"*. Ook staat vast dat de consument diezelfde dag de volgende chatberichten naar de begunstigde heeft gestuurd: *"My wallet is empty.,.. 0€ again"* en *"I made several transactions"*. De commissie is van oordeel dat uit deze chatberichten blijkt dat de consument geen cosmetica of producten voor persoonlijke verzorging heeft willen kopen, maar betalingstransacties heeft verricht die gericht waren op het kopen van cryptovaluta. Gelet daarop hoefde bunq op grond van artikel 4 van de chargeback voorwaarden geen gevolg te geven aan de chargebackverzoeken van de consument.

bunq heeft niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gehandeld

3.6 Het voorgaande kan anders zijn als bunq door gebruik te maken van haar bevoegdheid om geen uitvoering te geven aan de chargebackverzoeken van de consument naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld.[1] Naar het oordeel van de commissie is daarvan echter geen sprake.

3.7 bunq heeft toegelicht dat uit de diverse screenshots die de consument bij zijn chargeback-verzoeken heeft gevoegd, blijkt dat zijn betalingstransacties verband hielden met cryptotransacties. De commissie oordeelt dat bunq tot die conclusie heeft mogen komen. Naar het oordeel van de commissie heeft bunq niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gehandeld door uit de chatberichten die de consument op 21 juni 2024 naar de begunstigde heeft gestuurd de conclusie te trekken dat de betalings-transacties van de consument betrekking hadden op cryptotransacties. Dit oordeel wordt gesteund doordat bunq onweersproken heeft gesteld dat de consument in zijn chargeback-verzoeken heeft toegelicht dat de Britse toezichthouder de begunstigde heeft gerapporteerd als een onbetrouwbaar platform. Ook dat duidt er naar het oordeel van de commissie op dat de betalingstransacties zien op cryptotransacties. De stelling die de consument later heeft ingenomen, namelijk dat hij zich heeft vergist en dat hij cosmetica en producten voor persoonlijke verzorging heeft gekocht, vindt de commissie niet geloofwaardig.

bunq hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

3.8 De consument heeft schadevergoeding van bunq gevorderd. Nu de commissie hiervoor heeft vastgesteld dat bunq niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen ten opzichte van de consument, is er voor het betalen van een schadevergoeding door bunq aan de consument geen grond.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat bunq niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen ten opzichte van de consument. bunq hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 3 en artikel 4 van de chargeback voorwaarden van belang. De commissie heeft deze bedingen getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

[1] Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek. Het hele artikel is opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Binnen twee 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 twee 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

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.