

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0078

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaries)

Datum uitspraak	30 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en de procedure bij betwisting

Samenvatting

De consument heeft via een crowdfundingplatform een *pledge* gedaan voor een nog te produceren cloudopslag en daarbij heeft hij ook computeronderdelen besteld. De producten zijn nooit ontvangen en het vermoeden bestaat dat hij is opgelicht. De twee chargebacks hebben niet tot terugbetaling geleid en de consument vordert dat de bank hem compenseert. De commissie oordeelt dat daar geen rechtsgrond voor is. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. T.P. Timmers, advocaat te Den Haag.
- 1.3 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.
- 1.4 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 bij de bank met daaraan gekoppeld een creditcard. Op de overeenkomst zijn 'Algemene Voorwaarden voor betalen en online diensten 2022' (hierna: voorwaarden) van toepassing.

- 2.2 In januari 2023 is een verkoper op een crowdfundingplatform een project gestart voor de productie van een cloudopslag met als verwachte leveringsdatum juni 2023. Het project wordt begeleid door een derde partij (hierna: projectmanager).
- 2.3 De consument heeft dit project meegefinancierd en op 28 januari 2023 een 'pledge' gedaan om een nog te produceren cloudopslag te ontvangen. Nadat het doelbedrag voor het project was opgehaald, is op 11 februari 2023 een bedrag van \$ 712,- geïncasseerd door het crowdfundingplatform voor de cloudopslag. Op 9 maart 2023 heeft de consument \$ 549,- betaald aan de verkoper voor enkele additionele computeronderdelen. In totaal heeft hij – omgerekend – € 1.189,21 met zijn creditcard betaald.
- 2.4 De bestelde producten zijn niet ontvangen en het vermoeden bestaat dat hij is opgelicht. De consument heeft de bank op 19 februari 2024 verzocht om twee chargebacks in te dienen bij zijn creditcardmaatschappij. Dit verzoek is eerst door de bank afgewezen, maar daarna toch ingediend. De chargebacks zijn afgewezen ('disputes invalid') en de bank heeft de consument daarvoor niet gecompenseerd.

De klacht en vordering van de consument

- 2.5 De consument vordert van de bank een bedrag van € 1.190,- als schadevergoeding wegens nalatigheid. Hij licht zijn vordering als volgt toe. De chargeback ingediend tegen de projectmanager is afgewezen omdat de betaling langer dan 120 dagen geleden heeft plaatsgevonden, maar dat is niet correct. De verzenddatum was in de eerste week van januari 2024 en die datum geldt als startdatum voor de 120-dagen termijn. Dus de chargeback is wel op tijd ingediend en de bank had zich tegen de afwijzing moeten verweren. Ook tegen het afwijzen van de chargeback die tegen het crowdfundingplatform is ingediend, had de bank moeten opkomen omdat niet de gehele bestelling een pledge was. De consument heeft namelijk ook bestaande computeronderdelen besteld. Voor dit gedeelte komt hij voor terugbetaling in aanmerking omdat dat gezien moet worden als een bestelling bij een webwinkel. Ook betaalt hij voor de veiligheid van zijn creditcard en om die reden heeft hij ook recht op een terugbetaling.

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 gaat de klacht over?

- 3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank de door de consument geleden schade van € 1.190,- moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet hoeft en zij licht dit als volgt toe.

De bank heeft gehandeld als betaaldienstverlener

- 3.2 De commissie oordeelt als volgt. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument de twee betalingen zelf heeft uitgevoerd en geautoriseerd op de tussen partijen overeengekomen wijze. Er is dus sprake van toegestane betalingstransacties zoals bedoeld in artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Hieraan doet niet af dat de consument in de – achteraf gezien onjuiste – veronderstelling verkeerde dat hij de betalingen deed om een nog op de markt te brengen product met bijbehorende – al te verkrijgen – computeronderdelen te ontvangen. De bank is op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehouden de gegeven betaalopdrachten uit te voeren. De betalingen zijn vervolgens onherroepelijk geworden nadat de gelden op de bankrekening van de begunstigde zijn bijgeschreven (zie artikel 7:534 lid 1 BW).
- 3.3 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken¹ is de commissie van oordeel dat de bank in de situatie als de onderhavige uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener. De bank heeft als betaaldienstverlener slechts de plicht om het betalingsverkeer te optimaliseren. De op bank rustende zorgplicht strekt dus niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te onderzoeken of te monitoren. Een algemene monitoringsplicht zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Van de bank mag wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij ten tijde van de transacties op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument en het daaraan verbonden gevaar.² Het gaat hierbij om subjectieve wetenschap bij de bank. Het is de commissie niet gebleken dat hiervan in dit geval sprake is geweest.

Het beoordelingskader

- 3.4 Met de bank is de commissie eens dat de vordering dient te worden beoordeeld aan de hand van de op de overeenkomst tussen de consument en de bank van toepassing zijnde voorwaarden, waar de Mastercard Chargeback Guide geen deel van uitmaakt.

Geen recht op terugbetaling op grond van de algemene voorwaarden van de bank

- 3.5 Op grond van artikel 112 lid 1 van de voorwaarden bestaat er *'geen recht op terugbetaling als de betaling goed gegaan is, maar u een discussie heeft over iets dat u met de pas heeft betaald'*. Hiermee wordt een onderscheid gemaakt tussen het ten onrechte in rekening brengen van een bedrag op de creditcard (of de hoogte van dat bedrag) enerzijds en anderzijds een conflict tussen de consument en (in dit geval) de verkoper. Zoals onder 3.2 en 3.3 is vastgesteld, is hier sprake van toegestane betalingstransacties. Van een onbekende, te hoge of onterechte betalingstransactie is geen sprake.

¹ Zie o.a. GC Kifid nrs. 2022-0235, 2022-0178, 2021-0197 en 2019-531, te vinden op www.kifid.nl.

² Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Wel heeft zich de situatie voorgedaan waarbij de verkoper zijn verplichtingen niet is nagekomen en de consument heeft misleid. Dit is echter een kwestie tussen de consument en de verkoper. De bank is in die verhouding geen partij. Er is dus geen basis voor een ongedaanmaking van de betalingstransacties.

- 3.6 Uit artikel 112 lid 3 van de voorwaarden blijkt verder dat de bank een verzekering heeft afgesloten voor creditcardhouders in geval van verlies, diefstal en beschadiging van goederen. Met de bank is de commissie eens dat de door de consument verrichte betalingstransacties niet vallen onder de dekking van deze verzekering.

Geen verplichting tot indienen van een chargeback

- 3.7 Er zijn geen feiten of omstandigheden gesteld waaruit de commissie heeft afgeleid dat er een verplichting bestaat voor de bank om een chargeback in te dienen. Daarvoor bestaat ook geen rechtsgrond.³ Dat de bank ervoor gekozen heeft om, na haar initiële afwijzing, onverplicht twee chargebacks in te dienen bij de creditcardmaatschappij, maakt dit oordeel niet anders. Toen beide chargebacks werden afgewezen en de consument om een reactie is gevraagd, is het aan de bank om te besluiten of zij akkoord gaat met de tegenreactie van de consument en een vergoeding uitkeert. Dat zij daarbij heeft geoordeeld dat er geen recht op een vergoeding bestaat zonder dat er opnieuw om een reactie van de tegenpartij is gevraagd, is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

Kan de consument een beroep doen op de Mastercard Chargeback Guide?

- 3.8 De consument beroept zich op bepalingen uit de door de Mastercard uitgegeven Chargeback Guide. Hiervan stelt de commissie, overeenkomstig haar eerdere uitspraken,⁴ dat de consument in haar rechtsverhouding met de bank niet rechtstreeks een beroep kan doen op de bepalingen over het instellen van een chargeback. Het geldt wel in de rechtsverhouding tussen de bank en Mastercard. Ook op deze grond komt de vordering van de consument niet voor toewijzing in aanmerking.

Geen verplichte toepassing van coulance

- 3.9 In de stellingen van de consument leest de commissie voorts een beroep op coulance. De consument stelt namelijk in de stukken dat andere betaaldienstverleners wel zijn overgegaan tot vergoeding van de betalingen verricht door andere deelnemers aan hetzelfde project. De commissie vat deze stelling op als een algemeen beroep tot toepassing van coulance. Coulance is echter niet juridisch afdwingbaar, zodat dit beroep niet tot een toewijzing van schadevergoeding kan leiden.

³ Zie bijlage en GC Kifid nrs. 2020-767 en 2019-531.

⁴ Zie o.a. GC Kifid nrs. 2023-0901, 2021-0960, 2020-883, 2020-767 en 2019-883.

Slotsom

- 3.10 Alhoewel de commissie het betreurt dat de consument mogelijk slachtoffer is geworden van oplichting door de verkoper, kan de bank niet gehouden worden om de schade te vergoeden die de consument als gevolg van het niet ontvangen van zijn producten heeft geleden.

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 de algemene voorwaarden en procedure bij betwisting⁵

Algemene voorwaarden van de bank

Gebruik gebondenheid en aansprakelijkheid

Artikel 13 Gebondenheid aan (rechts)handelingen.

1. *U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een beveiligingsmiddel zoals een betaalpas, een apparaat van u of een beveiligingscode van u zijn verricht. Rechts-handelingen zijn bijvoorbeeld het afsluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.
(...)*

Artikel 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 online of in de winkel betaalt. Of bij afspraken tussen u en degene waarbij u inlogt of ondertekent met iDIN of bij afspraken met een andere betaaldienstverlener. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met en door anderen

Aanvullende regels voor creditcards

Artikel 112 Geen recht op terugbetaling bij klacht over geleverde dienst of faillissement

1. *Als er sprake is van een transactie zonder toestemming, geldt artikel 85. Daarin staat wanneer u recht heeft op terugbetaling bij een betaling zonder toestemming. Voor alle duidelijkheid: u heeft geen recht op terugbetaling als de betaling goed gegaan is, maar u een discussie heeft over iets dat u met de pas heeft betaald. Bijvoorbeeld omdat u een klacht heeft over de geleverde dienst of omdat door u bestelde producten niet geleverd zijn. Het bedrag is dan terecht door ons in rekening gebracht omdat u op een manier zoals beschreven hoofdstuk 6 uw toestemming voor de betaling heeft gegeven.*
2. *Heeft de begunstigde de betaling opgestart? Dan heeft u soms wel recht op terugbetaling. Dit leest u in artikel 86.*

⁵ <https://www.rabobank.nl/particulieren/service/creditcard/betaling-betwisten>

3. *Rabobank heeft een verzekering afgesloten voor creditcardhouders van Rabobank. Deze verzekering biedt in bepaalde gevallen dekking tegen verlies, diefstal, en beschadiging van goederen, betaald met de creditcard. En soms ook bij vertraging van vluchten en bagage, als de reis met de creditcard is betaald. Meer informatie over deze verzekering staat op [rabobank.nl/verzekeringen-creditcard](https://www.rabobank.nl/verzekeringen-creditcard).*

Betaling betwisten

Heb je een betaling gedaan met je creditcard en komt de verkoper zijn afspraak niet na? Dan is het mogelijk om je betaling terug te vragen. We leggen uit hoe je een betaling kunt betwisten.

Je kunt een betaling terugvragen als

je contact hebt opgenomen met de verkoper of een poging hebt gedaan om tot een oplossing te komen

de aankoop niet langer dan 120 dagen geleden is gedaan of als de leverdatum van het product of dienst minder dan 120 dagen oud is

je 30 dagen na de betaling je aankoop nog niet hebt ontvangen

de verkoper al heeft aangegeven het bedrag terug te betalen, maar dit nog niet heeft gedaan na 15 dagen

Welke informatie hebben we nodig

In een aantal gevallen hebben we aanvullende informatie van je nodig om de betwisting te kunnen behandelen. Deze informatie vragen we per e-mail bij je op.

Heb je bijvoorbeeld je aankoop niet ontvangen? Dan kunnen wij vragen om bewijs van contact met de verkopende partij en een orderbevestiging. In geval van een boeking (bijvoorbeeld autohuur of hotel) kunnen wij de boekingsbevestiging en algemene voorwaarden bij je opvragen. Gaat de betwiste betaling om een abonnement dat je hebt opgezegd? Dan kunnen wij vragen om een bewijs van de opzegging.

Wanneer is het niet mogelijk om een betaling te betwisten?

Het is niet mogelijk om een betaling te betwisten als:

je niet direct aan de verkoper hebt betaald, maar bijvoorbeeld via Western Union, PayPal, Coinbase of een andere tussenpartij

je ontevreden bent over een geleverde dienst

het gaat om een donatie via een crowdfunding platform

Hoe werkt het wanneer een betaling wordt betwist?

Melden van betwisting

Wanneer je contact met ons opneemt om een onterechte betaling te betwisten kan het tot 30 dagen duren voordat we dit in behandeling nemen.

In behandeling nemen

Zodra het wordt opgepakt kunnen we aanvullende informatie bij je opvragen. Op basis van deze informatie maken we een keuze uit de volgende opties: je ontvangt een tijdelijke vergoeding en wij nemen het in behandeling of je betwisting wordt afgewezen. Dit kan tot 3 maanden duren.

Reactie tegenpartij

Als je verzoek in behandeling wordt genomen vragen wij om reactie van de tegenpartij. Wanneer er een reactie volgt van de tegenpartij hebben we binnen 10 dagen een reactie van jou nodig om dit te kunnen verwerken in het dossier.

Einde van onderzoek

Als we na ontvangst van je tegenreactie akkoord gaan is de tijdelijke vergoeding definitief en het dossier afgerond.