Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0704

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	13 augustus 2024
Klacht van	de consument
Tegen	De Volksbank N.V., h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een bestelling gedaan bij een webshop, maar hij heeft het bestelde product nooit ontvangen en vermoedt dat hij is opgelicht. Omdat de betaling aan de webshop is gefaciliteerd door betaaldienstverlener Stripe, heeft de consument contact opgenomen met deze betaaldienstverlener en gevraagd of het geld kan worden teruggehaald. De consument stelt dat de betaaldienstverlener hem heeft geïnformeerd dat onderzoek naar de webshop kan worden gedaan nadat de bank een chargebackverzoek bij hen indient. De consument heeft dit verzoek aan de bank voorgelegd en de bank heeft het verzoek afgewezen. De consument vordert dat de bank alsnog een chargebackverzoek bij de betaaldienstverlener indient. De commissie oordeelt dat er geen rechtsgrond is om de bank te verplichten een chargebackverzoek in te dienen bij Stripe. 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 e-mail van de bank van 13 juni 2024; 3) de aanvullende stukken van de consument van 3 juli 2024, 5 juli 2024 en 15 juli 2024 en 4) het verweerschrift 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 bij de bank.

2.2 Op 21 maart 2024 heeft de consument een product besteld bij een webshop en de bestelling via Ideal betaald. Vervolgens heeft de consument geen bestelbevestiging ontvangen en is het product nooit geleverd.

2.3 Op 25 maart 2024 heeft de consument bij de bank navraag gedaan naar het rekeningnummer waaraan hij de betaling heeft gedaan. De bank heeft de consument geïnformeerd dat dit bankrekeningnummer van Stripe (verder te noemen: betaaldienstverlener) is.

2.4 Op 11 april 2024 heeft de consument bij de politie aangifte van oplichting gedaan.

2.5 De consument heeft de bank gevraagd om een chargebackverzoek bij de betaaldienstverlener in te dienen. De bank heeft het verzoek van de consument afgewezen, waarnaar de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de bank een chargebackverzoek indient bij de betaaldienstverlener. Ter onderbouwing van zijn vordering voert de consument de volgende argumenten aan.

2.7 De bank stelt zich te formeel op. De betaaldienstverlener heeft aangegeven dat de bank bij hem een chargebackverzoek kan indienen en dat daarna wordt onderzocht of de betaling kan worden teruggevorderd bij de webshop. De bank moet dit verzoek indienen bij de betaaldienstverlener.

Het verweer

2.8 De bank stelt dat zij geen onderzoek kan instellen naar de webshop. Het beleid van de bank is dat bij drie aangiftes tegen dezelfde rekeninghouder, de bank de bankrekening kan opzeggen. De webshop is geen rekeninghouder bij de bank en kan daarom niets doen voor de consument.

2.9 De consument heeft gevraagd om een chargeback in te dienen, maar een chargebackverzoek kan alleen bij creditcardbetalingen. De consument heeft echter via Ideal betaald. Een Ideal-betaling is onherroepelijk nadat de consument deze heeft geaccordeerd en de bank kan het geld niet meer terugvorderen. De consument is onjuist door de betaaldienstverlener geadviseerd.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank een chargeback moet opstarten.

3.2 In dit geval zijn er geen feiten of omstandigheden komen vast te staan die tot het oordeel dienen te leiden dat de bank jegens de consument gehouden is een chargeback in te dienen bij de betaaldienstverlener.

Een chargebackverzoek kan in de regel worden ingediend wanneer er een betaling met een creditcard is gedaan.[1] In dit geval is daar geen sprake van. De consument heeft betaald via Ideal.

3.3 De stelling van de consument dat de betaaldienstverlener hem telefonisch heeft geïnformeerd dat de bank een chargebackverzoek bij hem kan indienen zodat de betaaldienstverlener kan proberen het geld bij de webwinkel terug te krijgen, maakt dit niet anders omdat er geen rechtsgrond is om bank te verplichten een chargebackverzoek bij de betaaldienstverlener in te dienen.

3.4 Het is de webshop die zich anders heeft voorgedaan en de consument heeft misleid. Het is daarom een kwestie tussen de consument en de webshop. De bank is in die verhouding geen partij.

3.5 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 1april 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

[1] Met de chargebackregeling kunnen creditcardhouders hun geld terugkrijgen als het bedrijf waar zij een product of een dienst hebben gekocht het product of de dienst niet levert, te laat levert of niet correct levert. Bron: https://www.creditcard.nl/nieuws/handig-chargeback-regeling-creditcard, geraadpleegd op 12-8-2024.