**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0058**
**(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 10 juni 2020 |
| Ingediend door | : Klager |
| Tegen | : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen 'de bank' |
| Datum uitspraak | : 22 januari 2021 |
| Aard uitspraak | : Klacht niet-behandelbaar |

## Samenvatting

Er is een bedrag afgeschreven van de zakelijke rekening van klager. Klager heeft gesteld dat hij deze transactie heeft afgebroken en dat hij zijn bevestigingscode niet heeft ingevoerd. De bank stelt dat de klacht van klager niet-behandelbaar is omdat klager niet kan worden gezien als Consument in de zin van het geldende Kifid reglement. De commissie is van oordeel dat de klacht niet-behandelbaar is. De betalingen zijn immers verricht van de zakelijke rekening van klager. De vordering wordt afgewezen.

## 1. De 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 klager; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de klager.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 Klager houdt een zakelijke rekening aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden Zakelijke Rekening (VZR) van toepassing.

2.2 In artikel 31 van de VZR is onder meer de volgende bepaling opgenomen:
*"(…)*
***31 Bewijs***
*In de relatie tussen de Bank en de Rekeninghouder strekken de gegevens uit de administratie van de Bank tot volledig bewijs, tenzij de Rekeninghouder tegenbewijs levert. De Bank hoeft haar administratie niet langer te bewaren dan de wettelijke bewaartermijnen.*
*(…)"*

2.3 Klager was van 12 maart tot 16 maart 2020 met drie vrienden in Lissabon voor een korte trip. Op de dag van de terugvlucht kregen klager en zijn reisgenoten te horen dat de terugvlucht in verband met de coronamaatregelen door de vliegmaatschappij was geannuleerd. Klager wilde nieuwe/andere tickets kopen om terug naar Nederland te kunnen vliegen. Via een online reisagent heeft klager tickets willen bestellen. Uiteindelijk heeft hij toch afgezien van de aankoop. Later is gebleken dat een bedrag van € 1.859,92 van zijn rekening is afgeschreven. Klager is ervan overtuigd dat hij de transactie niet heeft bevestigd met zijn vijfcijferige code en heeft bij de reisagent geïnformeerd naar hoe het kan dat er toch een bedrag is afgeschreven. De reisagent heeft klager voor meer informatie over de transactie naar de bank verwezen.

2.4 Op 19 maart 2020 heeft klager bij de bank een klacht ingediend over de foutief verlopen betalingsprocedure. Klager schrijft zeker te weten dat hij de bevestigingscode niet heeft ingevoerd. Bij brief van 23 april 2020 heeft de afdeling Klantenservice van de bank klager bericht dat uit het administratiesysteem van de bank blijkt dat de betreffende betaling/ transactie is geautoriseerd. Zij heeft dit standpunt in de interne klachtenprocedure en in het verweerschrift herhaald.

*De klacht en vordering*

2.5 Klager vordert een bedrag van € 1.860,-. Klager stelt zich op het standpunt dat dit bedrag is afgeschreven zonder dat hij zijn bevestigingscode had ingevoerd. Klager had de transactie afgebroken. Hij weet dan ook zeker dat hij de vijfcijferige code om de transactie te bevestigen niet heeft ingetoetst.

*Het verweer*

2.6 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

- de klacht van klager is niet-behandelbaar omdat klager geen Consument is in de zin van artikel 60 van het Reglement.
- volgens artikel 31 van de VZR levert de bankadministratie volledig bewijs op.

## 3. De beoordeling

*Behandelbaarheid van de klacht*

*3.1* De commissie merkt dat zij volgens haar reglement niet alle klachten in behandeling kan nemen. Alvorens inhoudelijk op de zaak in te gaan, zal de zij eerst moeten beoordelen of de klacht behandelbaar is. In dit geval moet worden beoordeeld of klager kan worden beschouwd als een Consument in de zin van het reglement. In artikel 1 van het reglement is bepaald dat Kifid klachten van Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners behandelt.

Het begrip 'Consument' is nader gedefinieerd in artikel 60 van het Reglement.

Onder 'Consument' wordt verstaan:

*"Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt."*

3.2 Vaststaat dat de betaling is verricht vanaf de zakelijke (betaal)rekening van het bedrijf van klager. Van een gemengde overeenkomst in de zin van bovenstaande bepaling is geen sprake. Gelet op het vorenstaande kan klager niet worden beschouwd als een 'Consument' in de zin van het reglement. De klacht is daarom niet-behandelbaar.

*Overweging ten overvloede*

3.3 Ook indien de klacht wel behandelbaar zou zijn geweest, dan zou de vordering zijn afgewezen. Dit zal hieronder worden toegelicht. De commissie zou in het geval dat de klacht wel behandelbaar zou zijn geweest, dienen te beoordelen of de bank gehouden is om klager een bedrag van € 1860,- te vergoeden. Dit is niet het geval. Klager heeft aangevoerd dat hij zeker weet dat hij de bevestigingscode om de transactie te bevestigen niet heeft ingevoerd. De bank heeft de stelling van klager gemotiveerd betwist door te verwijzen naar de bank-administratie.

3.4 Gelet op de gemotiveerde betwisting door de bank, ligt het dan op de weg van klager zijn stelling, dat hij de bevestigingscode niet heeft ingevoerd, te bewijzen. Deze bewijslast-verdeling volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Ook geldt (zie 2.2) dat de bankadministratie als volledig bewijst dient.

3.5 De commissie stelt vast dat de bank bij haar verweerschrift een schermafbeelding van het administratiesysteem van de bank heeft overgelegd. De bank heeft toegelicht dat hieruit blijkt dat klager op 16 maart 2020 via de Mobiel Bankieren App om 11:34:41 uur heeft ingelogd. Om 11:34:46 uur is de betreffende opdracht ingevoerd en deze is vervolgens om 11:34:52 uur bevestigd. Deze reeks van handelingen hebben plaatsgevonden met een telefoontoestel waarmee vaker transacties van de zakelijke rekening van klager zijn verricht. Klager heeft de stellingen van de bank niet betwist.

3.6 De commissie kan gelet op het voorgaande niet anders dan uitgaan van de juistheid van het standpunt van de bank en van de gegevens die de bank heeft verstrekt. Dat betekent dat de commissie ervan uitgaat dat klager de opdracht op 16 maart 2020 heeft bevestigd.

Overigens wil het voorgaande niet zeggen dat aan de stellingen van de bank meer waarde wordt gehecht dan aan de stellingen van klager, maar uitsluitend dat klager er niet in is geslaagd aan de op hem rustende bewijslast te voldoen.

## 4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*