Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-831
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 14 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een betaalrekening bij de Bank met daaraan gekoppeld een Mastercard. Op de overeenkomst zijn algemene voorwaarden en kaartvoorwaarden van toepassing. Daarin staat dat geen mogelijkheid bestaat voor een roodstand op de rekening; dat een negatief saldo kan ontstaan dat binnen een mand dient te worden aangezuiverd en dat de Bank een betaling zal weigeren als er onvoldoende saldo op de rekening staat. Consument had een hotelovernachting geboekt met de Mastercard waarna de boekingskosten van haar rekening zijn afgeschreven. Vervolgens wordt dit bedrag teruggestort op haar rekening omdat de crediteur het bedrag niet tijdig heeft geclaimd. Nadien wordt het bedrag geclaimd en wordt het weer van de rekening afgeboekt op een voor Consument, gelet op haar saldo, ongelukkig moment. Er ontstaat een negatief saldo. Consument verwijt de Bank dat zij niet heeft gehandeld conform de voorwaarden en een roodstand op de rekening heeft toegestaan. De Bank heeft zich hiertegen verweerd en de Commissie heeft geoordeeld dat de incasso voor de hotelboeking voortkomt uit een afspraak tussen Consument en haar crediteur en het een negatief saldo betreft op de rekening hetgeen op grond van de algemene voorwaarden mogelijk is; het gaat om een algemeen geaccepteerde werkwijze voor banken om de rekening te belasten voor uitgaven die Consument doet. Consument is hierover geïnformeerd door de klantenservice van de Bank voordat de afboeking is gedaan. De Commissie is het met Consument eens dat de algemene voorwaarden van de Bank deze werkwijze niet duidelijk omschrijven maar dit kan niet tot de conclusie leiden dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de Bank. De situatie is voortgekomen uit omstandigheden die zich in de sfeer van Consument en haar crediteur bevinden. De vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier en aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;

- de reactie daarop van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies, de uitspraak is daardoor bindend.

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.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft een betaalrekening bij de Bank en daaraan gekoppeld een Mastercard.

2.2 In de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden staat het volgende.

'ALGEMENE VOORWAARDEN
(…)
'Hoofdstuk 6: bunq personal
Onze visie
(…)
Daarbij komt dat we geen krediet verstrekken en geen negatief saldo op je rekening(en) toestaan, behalve in de situaties die in Hoofstuk 7 en 37 staan.
(…)
Hoofdstuk 7: Show me the money!
Betalen
Eens per maand zullen we het geld dat je ons verschuldigd bent (bijv. De kosten van onze diensten) van je rekening afschrijven.
(…)
Negatief saldo
Stel je nu voor dat je op een dure vakantie bent gewest en de bodem van je rekening in zicht is. Na je vakantie incasseren wij de kosten die ons verschuldigd bent en als gevolg daarvan wordt het saldo op je rekening negatief. Geen zorgen, kan de beste overkomen, maar vul je rekening alsjeblieft wel zo snel mogelijk aan (uiterlijk binnen één maand).
(....)
Hoofdstuk 14: Handrem
Het kan voorkomen dat we aan de handrem trekken en een betaling weigeren. We zullen dit doen indien:
(…)
b. je onvoldoende geld op je rekening hebt om de betaling uit te voeren
(…)

Hoofdstuk 37: Juridische ellende
(…)
Bedragen bijschrijven
Wanneer we een bedrag op je rekening bijschrijven, doen we dit onder voorbehoud dat we het transactiebedrag definitief en onvoorwaardelijk ontvangen. (…) Er kan echter iets misgaan waardoor wij het geld niet ontvangen (…) Vul je rekening alsjeblieft direct aan indien je saldo negatief is geworden door het ongedaan maken van een bijschrijving.'

'KAARTREGELS
(…)
Hoofdstuk 1: Maestro card & Worldwide MasterCard
We bieden twee typen bunq passen aan: Maestro passen en MasterCards. Een bunq Maestro pas is een betaalkaart waarmee je kunt betalen bij Maestro betaalterminals (herkenbaar aan het Maestro logo). Een bunq MasterCard is een debetkaart waarmee betaald kan worden bij MasterCard betaalterminals (herkenbaar aan het MasterCard logo) en waarmee online betaald kan worden.

Let op, een bunq MasterCard is geen creditcard. Dit betekent dat elke bunq MasterCard transactie direct van je rekening wordt afgeschreven en dat een betaling alleen door ons wordt uitgevoerd als je voldoende saldo hebt voor de betaling.

Deze regels zijn van toepassing op beide typen bunq passen, tenzij anders aangegeven.
(...)
Hoofdstuk 5: Limieten
Je bunq pas is een debetkaart. Dit betekent dat je er alleen geld mee kunt uitgeven dat je daadwerkelijk hebt. Roodstaan kan dus niet, we geven geen krediet en staan geen transacties bij offline terminals toe.'

2.3 Op 10 december 2019 heeft Consument online een hotelovernachting geboekt. Hiervoor is € 298,80 van haar betaalrekening afgeboekt met als omschrijving: *Voorschot*. Op 17 december 2019 wordt het bedrag van € 298,80 teruggeboekt met in de omschrijving: *Op jouw verzoek terugbetaald*.

2.4 Het dossier omvat een afschrift van het chatcontact dat nadien tussen Consument en de klantenservice van de Bank heeft plaatsvonden. Daaruit blijkt dat Consument heeft aangegeven dat ze heeft gesproken met het hotel en dat is aangegeven dat de boeking nog steeds gegarandeerd is. Consument geeft aan hierbij haar vraagtekens te zetten omdat het bedrag is teruggestort. De medewerker van de Bank geeft aan dat handelaars 7 dagen de tijd hebben een betaling te claimen en als dat niet gebeurt wordt het bedrag automatisch teruggestort. Zodra een handelaar het alsnog claimt zal het weer van de rekening worden afgeschreven. Consument geeft aan dat ze zekerheid wil.

2.5 Op 2 januari 2020 wordt het bedrag weer afgeboekt met als omschrijving: *Geïnd door de verkoper*.

2.6 Omdat het saldo op de betaalrekening van Consument inmiddels was gewijzigd is door de afboeking op 2 januari 2020 een negatief saldo van € 127,- ontstaan op haar bankrekening.

2.7 Consument heeft hierover geprotesteerd bij de Bank en na het doorlopen van de interne klachtenprocedure heeft zij een klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument heeft in het klachtformulier aangegeven dat zij een schadevergoeding vordert van de Bank ten bedrage van de kosten voor de hotelboeking van € 298,80. Deze vordering is door Consument nadien gewijzigd en gesteld op € 170,-. Dit bedrag ziet op het negatieve saldo dat op haar bankrekening ontstond op 2 januari 2020 (€ 127,-) verhoogd met kosten die Consument heeft gemaakt om het saldo aan te vullen. Bij repliek heeft Consument de vordering tot schadevergoeding ingetrokken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft gehandeld in strijd met de tussen partijen geldende overeenkomst en toepasselijke voorwaarden door een roodstand toe te staan.

3.3 Hiertoe heeft Consument aangevoerd dat:

- de algemene voorwaarden geen roodstand toelaten;
- de Mastercard die is uitgegeven door de Bank een debetkaart is waarbij gelden direct worden geïnd en het niet zo kan zijn dat er achteraf nog een afboeking plaatsvindt. Met betrekking tot (service)kosten die Consument verschuldigd is aan de Bank is een uitzondering opgenomen in de algemene voorwaarden hetgeen voor Consument kenbaar is. Een roodstand naar aanleiding van de hotelboeking is geen vergelijkbare situatie en kan hier niet onder worden geschaard;
- de algemene voorwaarden van de Bank zijn onduidelijk op dit punt en op het forum van de applicatie van de Bank klagen meer klanten hierover.

Verweer van de Bank

3.4 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
De Bank staat in beginsel geen roodstand toe op de betaalrekening waaraan de debetkaart gekoppeld is. In de hoofdstukken 6 en 7 van de algemene voorwaarden is echter opgenomen dat een negatief saldo in uitzonderlijke gevallen wel mogelijk is.

Dit betreft een dergelijk geval. De verkoper heeft het bedrag voor de hotelboeking in eerste instantie niet tijdig opgeëist waardoor de transactie automatisch wordt teruggedraaid en het geld teruggestort wordt op de rekening van Consument. Deze heeft daarna alsnog het recht het bedrag op te eisen.

De Bank is verplicht hieraan te voldoen. Dit is gebeurd op 2 januari 2020. De betaling is ingegeven op 10 december 2019, op dat moment was er voldoende saldo. De gebeurtenissen nadien vallen niet binnen de risicosfeer van de Bank. Daarbij is geen sprake van schade in juridische zin. Consument heeft tevens haar schadevordering niet onderbouwd. Tot slot strekt de volgens Consument geschonden norm (de toepasselijke voorwaarden) niet tot bescherming tegen de gestelde schade. Indien geen negatief saldo mogelijk was had de verkoper alsnog een vordering op Consument.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank in strijd heeft gehandeld met de tussen partijen geldende overeenkomst voor het gebruik van de betaalrekening en de daaraan gekoppelde betaalpas en de vraag of de Bank daardoor schadeplichtig is geworden jegens Consument. De Commissie oordeelt als volgt.

4.2 De Bank heeft aangevoerd dat geen sprake is van schade in juridische zin aan de zijde van Consument. Consument heeft bij repliek aangegeven dat zij de vordering tot schadevergoeding intrekt maar wel degelijk schade heeft geleden. Consument heeft de door haar gestelde schade, desgevraagd, niet onderbouwd. De Commissie ziet, gelet op het voorgaande, geen aanleiding om een schadevergoeding toe te kennen.

4.3 Consument heeft er echter wel belang bij dat de Commissie zich uitlaat over de gestelde tekortkoming nu deze ziet op de uitvoering van de tussen partijen geldende overeenkomst. De Commissie overweegt hierbij dat de incasso voor de hotelboeking voortkomt uit een afspraak tussen Consument en haar crediteur. De Commissie begrijpt dat in het onderhavige geval de opeising door de crediteur in eerste instantie niet tijdig is gedaan en dat het bedrag later is opgeëist op een voor Consument, gelet op haar saldo, ongelukkig moment.

4.4 De Commissie begrijpt het standpunt van de Bank aldus dat het niet gaat om een roodstand op de creditcard, maar een negatief saldo op de rekening. Anders dan Consument stelt, betreft het hier geen roodstand in de zin van hoofdstuk 5 van de kaartregels, maar een negatief saldo in de zin van hoofdstuk 7 van de algemene voorwaarden. Dat negatieve saldo is ontstaan doordat de Bank de claims die worden gedaan door crediteuren van de houder van de card (en dat is de consument) voldoet. Het gaat hierbij om een algemeen geaccepteerde werkwijze voor banken.

Op basis van de algemene voorwaarden is de Bank gerechtigd om de rekening te belasten. Op het moment dat de crediteur zijn vordering opeiste is een negatief saldo ontstaan. Op grond van hoofdstuk 7 van de algemene voorwaarden moet dat binnen 1 maand worden aangezuiverd.

4.5 De Commissie is het wel met Consument eens dat de algemene voorwaarden van de Bank deze werkwijze en situatie niet duidelijk beschrijven. De Commissie merkt daarbij op dat uit het chatcontact, dat Consument met de klantenservice van de Bank heeft gehad, blijkt dat door de Bank is uitgelegd dat een door de crediteur niet tijdig opgeëist bedrag later alsnog kan worden geclaimd en afgeschreven. Uit dat chatcontact blijkt ook dat Consument contact heeft gehad met de crediteur en daarbij is aangegeven dat de boeking niet is geannuleerd. Consument was naar het oordeel van de Commissie hiermee voldoende geïnformeerd over de werkwijze van de Bank en het feit dat de afschrijving op een later moment kon plaats-vinden.

4.6 Deze situatie komt voort uit omstandigheden die zich in de sfeer van Consument en haar crediteur bevinden. Dat de Bank deze situatie duidelijker in haar voorwaarden had kunnen opnemen, acht de Commissie niet van zodanige aard dat sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door de Bank. De vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.