Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0736

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	1 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Betalingstransacties. Automatische incasso. Klacht over het ontbreken van een geldige incassomachtiging. De consument stelt dat er drie onterechte automatische incasso's van zijn betaalrekening hebben plaatsgevonden, omdat hij daartoe geen machtiging heeft afgegeven. Volgens de consument weigert de bank hem ten onrechte de geïncasseerde bedragen terug te betalen. De consument vordert dat de bank hem de geïncasseerde bedragen van in totaal € 337,50 terugbetaalt. De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden is tot terug-betaling van de geïncasseerde bedragen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consument.

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 er is gebeurd

2.1 De consument heeft een account met een betaalrekening bij de bank. Daarop zijn de 'Terms and Conditions bunq Personal' (hierna: TCP) van toepassing. De relevante bepalingen zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 In de maanden juli, augustus en september 2021 heeft de energiemaatschappij van de consument automatisch een bedrag van respectievelijk € 73,53, € 263,97 en € 263,97 van zijn betaalrekening geïncasseerd voor de levering van energie.

2.3 Op 29 oktober 2021 is het faillissement van de energiemaatschappij uitgesproken. Op diezelfde dag heeft de consument de automatische incasso van € 263,97 van september 2021 gestorneerd. Hij heeft de bank die dag ook verzocht om de betalingen van juli en augustus 2021 van in totaal € 337,50 terug te betalen.

2.4 De bank heeft het verzoek van de consument op 20 december 2021 afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat de bank ten onrechte weigert om de automatische incasso's van juli en augustus 2021 aan hem terug te betalen. Ook weigert de bank hem een geldige machtiging voor de automatische incasso's te laten zien. Hij stelt dat hij geen incassomachtiging heeft afgegeven voor de automatische afschrijving van de maandelijkse termijnen van de energiemaatschappij. De bank had deze incasso's daarom niet mogen uitvoeren. Volgens de consument is daarbij niet van belang dat hij bij elke aankondiging van de maandelijkse incasso toestemming heeft gegeven om de incasso uit te voeren. Gelet op het voorgaande vordert de consument dat de bank hem € 337,50 aan schadevergoeding betaalt.

Het verweer

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 het om gaat

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank de automatische incasso's van juli, augustus en september 2021 van de betaalrekening van de consument mocht uitvoeren en of de bank gehouden is om de consument de incasso's van juli en augustus 2021 terug te betalen. De commissie is van oordeel dat de bank de automatische incasso's mocht uitvoeren en dat de bank niet gehouden is tot terugbetaling. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

De wettelijke regels over toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Een automatische incasso is een vorm van een betalingstransactie, waarbij de opdracht niet wordt gegeven door de betaler (de consument), maar door de begunstigde (de energiemaatschappij van de consument). Een automatische incasso is een toegestane betalingstransactie, als de opdracht is gegeven overeenkomstig de tussen de betaler en de bank gemaakte afspraken.[1]

3.3 Is een automatische incasso een toegestane betalingstransactie, dan kan de betaler het recht hebben om deze te storneren. Of hij dat recht heeft, wordt bepaald door de relevante wettelijke bepalingen en de afspraken die hij daarover met de bank heeft gemaakt. Heeft hij dat recht en verzoekt hij de bank om de betalingstransacties te storneren, dan heeft hij recht op terugbetaling.[2]

Toegestane betalingstransacties

3.4 Uit de stellingen van partijen is gebleken dat de consument door middel van een automatische incasso drie girale betalingen heeft gedaan aan zijn energieleverancier. De consument heeft de bank verzocht om storning van deze drie betalingen. De bank heeft één van de betalingen terugbetaald aan de consument. De andere twee betalingen heeft de bank niet gestorneerd, omdat de termijn waarbinnen de consument recht had op stornering ten aanzien van die betalingen volgens de bank was verstreken.

3.5 De twee betalingen die de bank niet heeft gestorneerd, zijn toegestane betalings-transacties. De opdrachten zijn namelijk gegeven overeenkomstig de tussen de bank en de consument gemaakte afspraken.

3.6 Uit de stellingen van partijen en de TCP is gebleken dat de bank de consument een betalingsverzoek heeft gestuurd voordat elke automatische incasso plaatsvond.[3] Toen de consument het betalingsverzoek heeft goedgekeurd, bevestigde hij daarmee dat de afschrijving klopte. Vervolgens werd het bedrag daadwerkelijk van zijn betaalrekening afgeschreven. Als de consument het verzoek had afgewezen of dit niet binnen vijf kalenderdagen had geaccepteerd, zou de automatische incasso geannuleerd worden en werd er geen geld van de betaalrekening afgeschreven. Voor de incassobetalingen van juli, augustus en september geldt dat de consument deze heeft goedgekeurd. De bank heeft dit met een logbestand aangetoond.

[1] Zie artikel 7:522 lid 2 BW, opgenomen in de bijlage
[2] Zie artikel 7:530 en 7:531 BW, opgenomen in de bijlage
[3] Zie artikel 25 en 26 TCP, opgenomen in de bijlage

3.7 De consument heeft niet betwist dat hij de verzoeken heeft goedgekeurd. Volgens hem doet de goedkeuring niet ter zake, omdat de bank niet kan aantonen dat er een geldige machtiging bestond om de opdrachten tot automatische incasso aan de consument te presenteren. De commissie gaat echter niet mee met deze stelling van de consument. Naar het oordeel van de commissie had het op de weg van de consument gelegen om de bank direct bij de eerste incasso in juli, bij de incasso van augustus of bij de incasso van september op de hoogte te stellen van de (volgens hem) niet-toegestane betalings-transactie. Pas toen de energiemaatschappij op 29 oktober 2021 failliet ging, heeft de consument de bank meegedeeld dat de eerder goedgekeurde incasso's volgens hem niet-toegestane betalingstransacties waren. Die mededeling heeft niet tot gevolg dat de eerder door de consument toegestane betalingstransacties alsnog veranderden in niet toegestane betalingstransacties.

De consument heeft geen recht op terugbetaling

3.8 Gelet op het voorgaande, zijn de twee betalingen die de bank niet heeft gestorneerd dus toegestane betalingstransacties. Toen de consument de bank verzocht om deze twee automatische incasso's te storneren, was de termijn van acht weken waarbinnen hij dat verzoek had kunnen doen verstreken, zodat de bank aan dat verzoek geen gevolg hoefde te geven.[4]

3.9 Nu de automatische incasso's toegestane betalingstransacties zijn en de termijn waarbinnen de consument had kunnen verzoeken om stornering was verstreken toen hij zijn storneringsverzoek deed, heeft hij geen recht op terugbetaling.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[4] Zie voor die termijn art. 7:531 lid BW en art. 26 TCP, opgenomen in de bijlage

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de algemene voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en uit de algemene voorwaarden die in de uitspraak zijn genoemd.

Relevante artikelen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

In Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 522

(…)

2 De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.

(…)

Artikel 530

1 Een betaler heeft recht op de terugbetaling door zijn betaaldienstverlener van een met zijn instemming, door of via een begunstigde geïnitieerde, reeds uitgevoerde betalingstransactie, indien de volgende voorwaarden vervuld zijn:

a. bij het toestaan van de betalingstransactie is niet het precieze bedrag van de betalingstransactie gespecificeerd, en

b. het bedrag van de betalingstransactie ligt hoger dan de betaler, op grond van zijn eerdere uitgavenpatroon, de voorwaarden van zijn raamovereenkomst en relevante aspecten van de zaak, redelijkerwijs had kunnen verwachten.

2 Op verzoek van de betaaldienstverlener toont de betaler aan dat aan deze voorwaarden is voldaan.

3 De terugbetaling bestaat uit het volledige bedrag van de uitgevoerde betalingstransactie. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler valt niet later dan de datum waarop de rekening met dat bedrag was gedebiteerd.

4 Voor de toepassing van het eerste lid, onder b, kan de betaler evenwel geen met een valutawissel verband houdende redenen aanvoeren, indien de referentiewisselkoers is toegepast die hij overeenkomstig het bij of krachtens de algemene maatregel van bestuur, bedoeld in artikel 4:22 van de Wet op het financieel toezicht, bepaalde met zijn betaaldienstverlener is overeengekomen.

5 *In afwijking van het eerste lid kunnen de betaler en de betaaldienstverlener overeenkomen dat de betaler geen recht heeft op terugbetaling mits:*

a. hij zijn instemming met de uitvoering van de betalingstransactie rechtstreeks aan de betaaldienstverlener heeft gericht; en

b. door de betaaldienstverlener of door de begunstigde ten minste vier weken voor de vervaldag op een overeengekomen wijze informatie betreffende de toekomstige betalingstransactie ten behoeve van de betaler was verstrekt of ter beschikking was gesteld.

Artikel 531

1 De betaler heeft gedurende een periode van acht weken na de datum waarop de geldmiddelen zijn gedebiteerd, een onvoorwaardelijk recht om de in artikel 530 bedoelde terugbetaling te verzoeken.

2 Binnen de tien werkdagen na ontvangst van een verzoek om terugbetaling betaalt de betaaldienstverlener het volledige bedrag van de uitgevoerde betalingstransactie terug dan wel meldt hij dat hij weigert tot terugbetaling over te gaan.

3 Indien de betaaldienstverlener weigert tot terugbetaling over te gaan, motiveert hij wat daarvoor de redenen zijn en doet hij opgave van de geschilleninstantie, bedoeld in artikel 4:17, eerste lid, onderdeel b, van de Wet op het financieel toezicht, tot wie de betaler zich kan wenden indien hij deze weigering niet aanvaardt.

Relevante artikelen uit de Terms and Conditions bunq Personal

In de Terms and Conditions bunq Personal zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

25 Direct Debits

With a SEPA Direct Debit mandate you can authorize other persons or companies to debit your account. This will allow them to debit money from your account either as a one-off transaction or as a recurring transaction.

Direct debits are great, but they also regularly lead to unpleasant surprises. That's why we have decided to put you in control. How? The moment a direct 16 Pagina 40 / 88 debit would normally be debited from your account we will send you a request for payment. If you approve the request, the transaction amount will be debited from your account. If you reject the request, or if you do not accept the request within five calendar days, we will cancel the direct debit and no money will be debited from your account. You can also choose to automatically accept (certain) direct debits. No unpleasant surprises, no debits without mandates: You're in control!

By accepting these conditions, you authorize us to cancel a direct debit on your behalf in case you do not accept or reject the related payment request within the expiry period and if you have not chosen for direct debits to be accepted automatically.

Please don't reject direct debit requests regularly and structurally, and also don't let them expire regularly and structurally. This is considered misuse.

You can pre-approve (whitelist) certain direct debit requests. In case you do so, you authorize us to automatically approve all direct debit requests that fall within the limits that you set. You can also, when accepting a direct debit, choose to accept all future direct debits from that person or organization.

26 U-turn

Do you want to cancel a SEPA Direct Debit mandate? Simply notify the payee in writing. Cancelling is possible up to one business day before the intended execution of the direct debit.

Did you timely cancel a direct debit mandate, but did you nonetheless receive a payment request for it? Or did you receive a payment request without even giving a direct debit mandate? Please report this to us as soon as possible.

If you approve a direct debit payment request, you confirm that the direct debit is correct. In case you pre-approve (whitelist) certain direct debit payment requests, all requests that fall within the set limits shall be considered correct.

Do you want to contest a direct debit transaction? Please let us know within 56 days after you received the direct debit payment request. Your refund request will be processed within two working days..