Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0301

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

Datum uitspraak	5 april 2024
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 wet- en regelgeving

Samenvatting

Creditcardbetaling. Betwisting. De consument heeft instemming verleend aan een betaalopdracht in de veronderstelling dat hij instemde met een betaling in Mexicaanse peso's. Achteraf bleek dit bedrag in Amerikaanse dollars te zijn en om die reden heeft hij de transactie bij de bank betwist. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en was zij niet verplicht om de betaalopdracht van de consument te onderzoeken. Als betaaldienst-verlener is de bank namelijk verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. De bank is niet aansprakelijk voor de bij de consument veroorzaakte schade. De vordering wordt daarom 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; en 3) 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 is houder van een creditcard bij de bank. Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de 'Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2022' (hierna: Voorwaarden) van toepassing.

De consument heeft in oktober 2022 via een website een huurauto gereserveerd en op 26 oktober 2022 een bedrag van € 864,44 vooruitbetaald. Bij het ophalen van de auto in Mexico is de consument vervolgens verplicht gesteld om een autoverzekering af te sluiten voor een bedrag van 1.427,94. Dit heeft hij gedaan.

2.2 Op de huurovereenkomst staat het volgende vermeld:

Tarifas	Precio USD	Precio MXP	Importe
TOTAL Estimado		MXP	25.972,88
TOTAL Estimado USD		USD	1.427,94

2.3 Op 28 juli 2023 is een bedrag van € 1.304,94 afgeschreven. Hieruit heeft de consument afgeleid dat het verhuurbedrijf de verzekering in Amerikaanse dollars heeft aangeboden en niet in Mexicaanse peso's. Hierop heeft de consument per e-mail van 22 augustus 2023 de bank verzocht om een betwisting te starten om het afgeschreven bedrag terug te halen. In de e-mailberichten van 5 en 20 oktober 2023 heeft de bank laten weten dat hem geen recht op betwisting toekomt, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering van de consument

2.4 De consument beklaagt zich over het feit dat de bank de betwisting van zijn creditcard-betaling van 28 juli 2023 ten onrechte heeft afgewezen en vordert van de bank een bedrag van € 1.304,-.

2.5 Ter onderbouwing voert de consument het volgende aan. De consument stelt dat hij ten onrechte twee keer voor een autoverzekering heeft betaald, waarbij het verhuurbedrijf in het buitenland heeft nagelaten hem erop te wijzen dat de getoonde prijs in Amerikaanse dollars was. Het symbool voor peso is ook een dollarteken, aldus de consument. Omgerekend naar Mexicaanse peso's zou hij € 80,- hebben betaald en geen € 1.304,94. Als de consument dit had geweten, zou hij nooit akkoord zijn gegaan en hij spreekt dan ook van oplichting.

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 deze zaak over?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank het verzoek om betwisting van de creditcardbetaling terecht heeft afgewezen.

De commissie is in lijn met eerdere uitspraken van Kifid van oordeel dat de bank het verzoek mocht afwijzen en niet tot vergoeding van de gestelde schade kan worden verplicht. Dit oordeel wordt hierna toegelicht.

De bank heeft gehandeld als betaaldienstverlener

3.2 Het staat tussen partijen vast dat de consument de transactie van 28 juli 2023 zelf heeft uitgevoerd en geautoriseerd op de tussen partijen overeengekomen wijze. Er is dus sprake van een toegestane betalingstransactie, zoals bedoeld in artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Hieraan doet niet af dat de consument in de – achteraf gezien onjuiste – veronderstelling verkeerde dat hij opdracht had gegeven voor een transactie in Mexicaanse peso's en dat als hij dat had geweten, de transactie niet zou hebben goedgekeurd. De bank is op grond van de wet, zie artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek (BW), verplicht om de opgegeven betaalopdrachten van de consument uit te voeren.[1] De betalingen zijn vervolgens onherroepelijk geworden nadat de gelden op de rekening van de begunstigde, in dit geval het verhuurbedrijf, zijn bijgeschreven (zie artikel 7:522 BW). De rol van de bank als betaaldienstverlener is daarmee vervuld.

3.3 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank in de situatie als de onderhavige uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener. De bank was daarom niet verplicht om de betaalopdrachten van de consument te onderzoeken of te monitoren. De bank heeft als betaaldienstverlener slechts de plicht om het betalingsverkeer te optimaliseren.[2] De op de bank rustende zorgplicht strekt dus niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren op bijvoorbeeld valutakeuze of een dubbele boeking bij autoverhuur in het buitenland. Een algemene monitoringsplicht zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel mag worden verwacht van de bank dat zij tot onderzoek overgaat als zij wist of behoorde te weten dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer op de rekening van de consument en het daaraan verbonden gevaar. Het is de commissie niet gebleken dat hiervan in dit geval sprake is geweest.

Kan de consument een beroep doen op betwisting van de betaling?

3.4 Indien een consument een onbekende, te hoge of een onterechte transactie op zijn rekeningoverzicht opmerkt, kan hij deze transactie betwisten. De mogelijkheid en de voorwaarden die hieraan gesteld worden, zijn opgenomen in artikel 112 van de Voorwaarden. Dit artikel stelt dat er bij klachten over een geleverde dienst of bij een faillissement een recht bestaat op terugbetaling "*als er sprake is van een transactie zonder toestemming*". Met de bank is de commissie van oordeel dat het recht op terugbetaling niet van toepassing is op deze situatie.

---

[1] De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2023-0901, 2022-0235, 2022-0178 en 2021-0197 te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

De consument heeft namelijk toestemming gegeven voor de transactie en daarbij gelden overgeboekt naar het verhuurbedrijf. Van een niet-toegestane transactie aan het verhuurbedrijf is daarom geen sprake. De vraag of het verhuurbedrijf de consument dubbel heeft laten betalen voor de autoverzekering, is een kwestie tussen de consument en het verhuurbedrijf. De bank is in die verhouding geen partij.

Ambtshalve toetsing

3.5 Voor de beoordeling van de klacht is artikelen 112 van de Voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht dit beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.6 Op grond van al het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank niet gehouden is om de schade van de consument te vergoeden.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 wet- en regelgeving

Betalingstransactie

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

1. *Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*

2. *De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*

3. *De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.*

Artikel 7:533 BW

(..)

4. *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekening houdende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*