Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0434

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

Datum uitspraak	22 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Inspanningsplicht bank. Betalingsfout. De consument heeft zich beklaagt bij de bank omdat haar betaalrekening zonder geldige reden was beëindigd. Partijen hebben vervolgens een schikking getroffen, waarbij de bank het saldo van de betaalrekening en de wettelijke rente aan de consument zou vergoeden. Hierop heeft de consument verkeerde betaalinstructies aan de bank gestuurd, waardoor het schikkingsbedrag niet is ontvangen. De commissie oordeelt dat de bank voor het uitvoeren van de betaalopdracht de juistheid van de door de consument daartoe verstrekte gegevens niet hoefde te controleren. De bank heeft de betaalopdracht mogen uitvoeren op basis van het door de consument opgegeven rekeningnummer en tenaamstelling. Nu achteraf blijkt dat deze gegevens incorrect waren, is de bank niet aansprakelijk voor de schade die de consument daardoor leidt. Wel was de bank verplicht om zich in te spannen om de gelden terug te krijgen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank aan deze verplichting voldaan door het volgende met de consument te delen: een betaalbewijs, haar onderzoekresultaten en een EBA-transactie-identificatienummer, waarmee de consument bij de ontvangende bank de gelden kan traceren. De commissie wijst de vordering van de consument af.

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende stukken van de consument en 5) de aanvullende stukken 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening geopend bij de bank.

2.2 Nadien is de betaalrekening door de bank opgeheven en het saldo van € 322,09 heeft zij onder zich gehouden. In reactie hierop hebben partijen een minnelijke regeling getroffen. Afgesproken is daarbij dat de bank aan de consument een bedrag van € 322,09 vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 19 oktober 2023, zijnde een bedrag van € 5,65, terugbetaalt. In totaal bedraagt het schikkingsbedrag € 327,74.

2.3 Op 1 en 2 februari 2024 heeft de bank de afgesproken bedragen per separate overboeking overgemaakt naar een door de consument hiervoor aan de bank verstrekt rekeningnummer bij een Britse bank met vermelding van de door de consument daarbij opgegeven naam.

2.4 Op 9 februari 2024 heeft de consument per e-mail laten weten nog steeds geen geld te hebben ontvangen. In antwoord hierop heeft de bank aangegeven dat de betalingen in haar systemen geregistreerd staan als 'geslaagd' en niet zijn teruggekomen. De bank heeft haar op 13 februari 2024 een betaalbewijs gestuurd en instructies gegeven hoe de Britse bank de transacties kan traceren.

2.5 Op 20 februari 2024 heeft de consument teruggemaild dat de Britse bank de bedragen niet heeft ontvangen. Ze heeft de bank vervolgens gevraagd of zij een 'forward trace' kan laten uitvoeren. In antwoord hierop heeft de bank aangegeven dat zij dat niet kan doen.

2.6 Op 25 maart 2024 heeft de bank per e-mail bericht dat de Britse bank op 5 februari 2024 heeft geprobeerd om de betaling terug te storten naar de betaalrekening van de consument omdat de opgegeven naam niet overeenkomt met de naam van de rekeninghouder. Omdat haar betaalrekening niet meer actief was en daardoor geen fondsen meer kon ontvangen, is het geld automatisch teruggegaan naar het intern rekeningnummer van de Britse bank. De bank heeft de consument vervolgens opnieuw geïnformeerd hoe zij via de Britse bank de bedragen kan laten traceren.

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument vordert van de bank een bedrag van € 327,74.

2.8 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Zij heeft met de bank een afspraak gemaakt over de terugbetaling van het geld op de opgeheven betaalrekening en een vergoeding van de wettelijke rente daarover. In totaal gaat het om een bedrag van € 327,74. Dit bedrag is niet door haar ontvangen. De Britse bank, waar zij bankiert, heeft verklaard dat zij de bedragen niet onder zich heeft en dat een 'forward trace' een standaard procedure is die de bank had moeten uitvoeren. Dit heeft de bank niet gedaan. Verder heeft de bank een fout gemaakt doordat zij niet de juiste naam van de rekeninghouder heeft ingevuld.

De bank is daarom verplicht om het afgesproken bedrag nogmaals aan haar over te maken op een rekeningnummer bij een andere bank.

Het verweer van de bank

2.9 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 de klacht over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank een bedrag van € 327,74 aan de consument moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is. Hieronder licht de commissie haar oordeel toe.

Wat is het juridische kader?

3.2 Voor het toetsingskader is van belang dat vast is komen te staan dat de consument een verkeerde tenaamstelling heeft opgegeven aan de bank. Voor deze situatie bepaalt de wet dat een betaaldienstverlener (in dit geval de bank) voor het uitvoeren van een betaalopdracht niet de juistheid van de vermelde gegevens hoeft te controleren.[1] De betaaldienstverlener mag de betaalopdracht uitvoeren op basis van de door de betaler (in dit geval de consument) opgegeven gegevens. Een betaaldienstverlener heeft een betaalopdracht correct uitgevoerd als het geld is overgemaakt naar het door de betaler opgegeven bankrekeningnummer. Een betaaldienstverlener mag in beginsel vertrouwen op de door de betaler verschafte informatie. De zorgplicht van een betaaldienstverlener jegens een betaaldienstgebruiker kan onder omstandigheden echter meebrengen dat hij actie onderneemt om schade voor de betaaldienstgebruiker als gevolg van het vermelden van een verkeerde naam of verkeerd rekeningnummer te voorkomen. Deze omstandigheden zijn in dit geval echter niet gebleken.

3.3 Indien achteraf de opgegeven betaalgegevens incorrect blijken te zijn, is de betaaldienstverlener op grond van de wet niet aansprakelijk voor de schade die de betaler daardoor leidt. Wel is de betaaldienstverlener verplicht om op verzoek van de betaler zich in te spannen om de geldmiddelen terug te krijgen.[2] Indien het innen van de geldmiddelen voor de betaaldienstverlener met een redelijke inspanning niet mogelijk is, verstrekt hij de informatie die de betaler nodig heeft om zelf een rechtsvordering in te stellen tegen de ontvanger van het geld.

[1] Rechtbank Den Haag 29 november 2023, ECLI:NL:RBDHA:2023:20855 op rechtspraak.nl
[2] Artikel 7:542 BW, zie bijlage bij deze uitspraak.

3.4 Kortom voor de vraag of de bank gehouden is het afgesproken bedrag nogmaals over te maken naar een door haar opgegeven rekeningnummer is bepalend of zij is tekortgeschoten in de inspanningsplicht van artikel 7:542 Burgerlijk Wetboek (BW). Hiervoor is van belang of de bank wist van een fout in de betaalopdracht en hoe heeft zij vervolgens gehandeld.[3]

Heeft de bank voldoende gedaan om de betaalfout te helpen herstellen?

3.5 Vaststaat dat de Britse bank op 5 februari 2024 heeft geprobeerd om de bedragen terug te storten naar de betaalrekening omdat de opgegeven naam niet overeenkwam met de naam van de rekeninghouder. De bank heeft deze informatie op 25 maart 2024 met de consument gedeeld. Hiermee is komen vast te staan dat de bank in ieder geval op 25 maart 2024 kennis heeft gehad van de betaalfout van de consument.

3.6 Verder blijkt uit de stukken dat het niet mogelijk was voor de bank om, op verzoek van de consument, een forward trace uit te voeren. Wel heeft de bank geprobeerd de consument te helpen met het traceren van de overgemaakte bedragen. Zij heeft daartoe op 13 februari 2024 en op 25 maart 2024 per e-mail aangegeven dat de consument contact diende op te nemen met de Britse bank en dat de betalingstransacties vindbaar zouden zijn onder het opgegeven EBA-transactie-identificatienummer. Ook heeft de bank transactieoverzichten met de consument gedeeld, waaruit blijkt dat de bedragen succesvol naar het opgegeven rekeningnummer zijn overgemaakt. Tot slot heeft de bank een eigen onderzoek ingesteld naar de mislukte betalingstransacties en de resultaten met de consument gedeeld. Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de bedragen automatisch zijn overgemaakt naar het interne rekeningnummer van de Britse bank van de consument, nadat de overboeking naar het opgeheven betaalrekening was mislukt. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldoende gedaan om de consument te helpen de betaalfout te herstellen en is zij niet tekortgeschoten. De bank heeft bovendien voldoende bewezen dat de Britse bank, als ontvangende betaaldienstverlener, het bedrag van de betalingstransacties heeft ontvangen. De klacht is ongegrond.

Slotsom

3.7 Alles samengenomen is er onvoldoende grond om de bank ertoe gehouden te achten het afgesproken bedrag nogmaals over te maken naar een door haar opgegeven rekeningnummer. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[3] Rechtbank Amsterdam 29 maart 2023, ECLI:NLRBAMS:2023:1746, zie www.rechtspraak.nl

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Burgerlijk wetboek boek 7

Betalingstransacties

Artikel 7:542

1. *Indien een betaalopdracht wordt uitgevoerd op basis van een unieke identificator, wordt de betaalopdracht geacht correct te zijn uitgevoerd wat de in de unieke identificator gespecificeerde begunstigde betreft.*

2. *Indien de unieke identificator die door de betaaldienstgebruiker is verstrekt, onjuist is, is de betaaldienstverlener uit hoofde van artikelen 543 tot en met 545 niet aansprakelijk voor de niet-uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie.*

3. *De betaaldienstverlener van de betaler levert in het geval als bedoeld in het tweede lid redelijke inspanningen om de met de betalingstransactie verband houdende geldmiddelen terug te krijgen. De betaaldienstverlener van de begunstigde werkt mee aan die inspanningen, onder meer door alle voor de te innen geldmiddelen relevante informatie aan de betaaldienstverlener van de betaler mee te delen. Indien het innen van geldmiddelen op grond van de eerste zin niet mogelijk is, verstrekt de betaaldienstverlener van de betaler aan de betaler, op diens schriftelijke verzoek, alle voor de betaaldienstverlener van de betaler beschikbare informatie die relevant is voor de betaler om een rechtsvordering in te stellen om de geldmiddelen terug te krijgen.*

4. *Indien dat in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de betaaldienstverlener de betaaldienstgebruiker voor het terugverkrijgen kosten aanrekenen.*

5. *Indien de betaaldienstgebruiker aanvullende informatie verstrekt naast de informatie die krachtens het bij of krachtens de algemene maatregel van bestuur, bedoeld in artikel 4:22 van de Wet op het financieel toezicht, bepaalde vereist is, is de betaaldienstverlener alleen aansprakelijk voor de uitvoering van betalingstransacties overeenkomstig de unieke identificator die door de betaaldienstgebruiker is gespecificeerd.*