Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0838

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	30 september 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

De consument heeft een girale betaling gedaan aan een derde. De bank heeft de betaalrekening van de derde geblokkeerd. Na tien maanden is de betaalrekening van de derde vrijgegeven en heeft de bank de bankrelatie met de derde beëindigd. Het saldo op de betaalrekening is aan de derde vrijgegeven. De consument vordert dat de bank de betaling terugdraait omdat de bank blijkbaar het vermoeden heeft opgevat dat de derde betrokken was bij fraude. De commissie is van oordeel dat er geen gronden zijn voor de bank om de betalingstransactie terug te draaien. De vordering wordt 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. T.F.W. Bijloo, advocaat, kantoorhoudende te Den Haag.

1.3 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.

1.4 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 14 oktober 2022 om 20:56 uur heeft de consument opdracht gegeven aan de bank om een bedrag van € 2.000,- over te maken naar een betaalrekening op naam van een derde (hierna: X) bij de bank. Dit bedrag was bedoeld als een lening voor X. De bank heeft de betaalrekening van X gecrediteerd met een bedrag van € 2.000,-. Kort hierna zijn de betaalrekeningen van zowel de consument als van X door de bank geblokkeerd en is de bank een onderzoek gestart naar de betalingstransactie. X heeft aan de consument aangegeven dat hij de betaling niet heeft ontvangen.

2.3 Op informatieverzoeken van de consument heeft de bank haar op 18 oktober 2022 medegedeeld dat de betalingstransactie is opgemerkt door het transactiemonitoring-systeem van de bank en dat zij de betalingstransactie vasthoudt voor een periode van minimaal vier maanden.

2.4 De consument heeft vanaf 20 oktober 2022 meerdere malen aan de bank verzocht om het bedrag aan haar terug te betalen.

2.5 Op 12 januari 2023 heeft de bank aan de consument gevraagd of zij aangifte heeft gedaan bij de politie. De consument heeft hierop geantwoord dat zij dit niet heeft gedaan en dat zij niet weet waarvan zij aangifte zou moeten doen. De bank heeft de consument dit nogmaals gevraagd op 24 juli 2023. Op 26 juli 2023 heeft de gemachtigde van de consument aan de bank gemeld dat de consument geen aangifte heeft gedaan en dat er geen sprake is van fraude.

2.6 De bank heeft het onderzoek afgerond. Zij heeft de contractuele relatie met X beëindigd op 14 augustus 2023 en heeft het tegoed op de betaalrekening overgemaakt naar een betaalrekening van X bij een andere bank.

2.7 X heeft de lening niet terugbetaald aan de consument en reageert niet meer op contact-verzoeken van de consument.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat de bank het bedrag van € 2.000,- aan haar terugbetaalt, plus de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 14 oktober 2022. Zij voert daarvoor de volgende redenen aan.

2.9 De bank heeft blijkbaar signalen van fraude opgevangen waarbij X betrokken was, waarvan zij de bijzonderheden niet wilde delen met de consument. De bank had daarom op grond van de eisen van redelijkheid en billijkheid het verzoek van de consument tot terugbetaling moeten honoreren. De bank had de consument moeten behoeden voor schade, gelet op hetgeen zij wist. De bank heeft hiermee ook onrechtmatig gehandeld tegenover de consument.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een bedrag van € 2.000,- aan de consument moet vergoeden. De commissie komt tot het oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De regels waar de commissie aan toetst: de wettelijke bepalingen voor betalingstransacties

3.2 Betalingstransacties zijn geregeld in Titel 7b van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Op grond van deze bepalingen is een eenmaal ontvangen betaalopdracht onherroepelijk[1] en mag de bank niet weigeren om een betaalopdracht uit te voeren als aan alle voorwaarden is voldaan.[2]

De bank heeft de betaalopdracht moeten uitvoeren

3.3 Tussen partijen staat vast dat de consument zelf opdracht heeft gegeven tot het uitvoeren van de betalingstransactie en dat het ook haar uitdrukkelijke bedoeling was dat de bank deze betaalopdracht zou uitvoeren. Ook heeft de consument de stellingen van de bank niet betwist dat de betalingstransactie een 'instant payment' betreft en dat de bank de betalingstransactie direct heeft uitgevoerd door de betaalrekening van X met € 2.000,- te crediteren. Daarmee staat vast dat de bank uitvoering heeft gegeven aan de aan haar gegeven betaalopdracht van de consument. De bank is haar contractuele en wettelijke verplichtingen als betaaldienstverlener tegenover de consument dan ook nagekomen.

3.4 Niet valt in te zien hoe de eisen van redelijkheid en billijkheid in dit geval zouden meebrengen dat de bank het door de consument aan X betaalde bedrag aan de consument had moeten terugbetalen. Dat de bank de betaalrekening van X heeft geblokkeerd, zodat X niet over het door de consument aan X betaalde bedrag kon beschikken totdat de bank de betaalrekening van X deblokkeerde, maakt dit alles niet anders.

3.5 Ook valt niet in te zien waarom de bank onrechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld door de betaling niet terug te betalen.

---

[1] Zie artikel 7:534 lid 1 BW.
[2] Zie artikel 7:533 lid 4 BW.

Dat X de lening blijkbaar niet aan de consument heeft terugbetaald, waardoor de consument zich nu mogelijk alsnog opgelicht voelt, is geen omstandigheid waarmee de bank op 14 augustus 2023 rekening had moeten houden.

Conclusie

3.6 De klacht van de consument is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 april 2024, 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 / de algemene voorwaarden/ de overeenkomst / ...

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Titel 7b Betalingstransacties

Artikel 532

1. *Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.*

Artikel 533

4. *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende 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.*

Artikel 534

1. *De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.*