Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0980

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	8 november 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 de algemene voorwaarden

Samenvatting

Betalingstransactie. De consument heeft een bedrag naar de rekening van haar partner willen overmaken door middel van zijn telefoonnummer. Dit telefoonnummer bleek echter aan de betaalrekening van een andere persoon te zijn gekoppeld. Het is echter niet gebleken dat de bank op dat moment ervan op de hoogte was dat het door de consument gebruikte telefoonnummer niet meer behoorde aan de gekoppelde rekeninghouder maar aan de partner van de consument. De consument had zelf moeten en kunnen controleren of het telefoonnummer aan de juiste betaalrekening was gekoppeld. Uit de scherm-afbeelding die de consument tijdens het betalingsproces te zien kreeg had zij kunnen afleiden dat het geld naar een andere persoon werd overgemaakt. De bank heeft zich ingespannen om het geld voor de consument terug te krijgen maar de bank is niet gehouden om het bedrag terug te betalen omdat het gaat om een door de consument uitgevoerde (geautoriseerde) betalingstransactie. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 bankrekening bij de bank. Op de overeenkomst zijn de Algemene voorwaarden van de bank,'Terms and Conditions bunq Personal', van toepassing.

2.2 De consument heeft op 12 november € 1.000,- overgemaakt naar een andere betaalrekening bij de bank. De consument heeft hiervoor het telefoonnummer 06(...)87 gebruikt. Volgens de consument is dit het telefoonnummer van haar partner, de heer [naam partner] (hierna: de partner).

2.3 De € 1.000,- is overmaakt naar rekeningnummer (...)74. Dat bleek de betaalrekening van '[naam 1]' (hierna: Persoon 1) te zijn, die het telefoonnummer 06(..)87 aan zijn betaalrekening bij de bank had gekoppeld.

2.4 Op verzoek van de consument heeft de bank contact opgenomen met Persoon 1 om het geld terug te krijgen voor de consument. De bank heeft op 17 en 20 november 2023 en op 6 en 12 december 2024 Persoon 1 bericht met het verzoek om het bedrag terug te storten. Persoon 1 heeft daar niet op gereageerd. Daarom heeft de bank de contactgegevens van Persoon 1 doorgegeven aan de consument.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat er een fout zit in de App van de bank. Bij de bank kan je via de App door middel van een telefoonnummer geld overmaken naar een ander persoon. Hoewel de consument het telefoonnummer van haar partner heeft geselecteerd en vervolgens de € 1.000,- heeft overgemaakt, is het geld niet naar de rekening van haar partner gegaan. Volgens de consument is het telefoonnummer 06(..)87 van haar partner en van niemand anders. De bank heeft geen goed onderzoek daarna gedaan. Het zou niet mogelijk moeten zijn dat het geld op een rekening van iemand wordt bijgeschreven als het telefoonnummer niet van die persoon is. De consument houdt de bank aansprakelijk en vordert dat de bank het bedrag van € 1.000,- aan haar vergoedt.

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 gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden is om het bedrag van € 1.000,- aan de consument te vergoeden.

Telefoonnummer gekoppeld aan een betaalrekening

3.2 De bank heeft toegelicht dat haar klanten een telefoonnummer als alias aan hun gebruikersprofiel en aan een bepaalde betaalrekening kunnen koppelen. Het door de consument gebruikte telefoonnummer staat geregistreerd bij Persoon 1 die ook een betaalrekening heeft bij de bank. Persoon 1 heeft het telefoonnummer geregistreerd waarbij hij een verificatieprocedure heeft doorlopen. Het telefoonnummer stond op 11 mei 2021 nog als actief op naam van Persoon 1. Volgens de bank had de consument door middel van de naam en de profielfoto die bij het telefoonnummer staat, kunnen afleiden dat het geld niet naar haar partner maar naar Persoon 1 zou worden overgemaakt. Het is daarnaast niet mogelijk dat meerdere accounts worden gekoppeld aan één telefoonnummer. Als een gebruiker een telefoonnummer – dat al gekoppeld is aan een ander account bij de bank – probeert te koppelen aan zijn of haar account, dan krijgt deze een melding dat het telefoonnummer al in gebruik is, aldus de toelichting van de bank.

3.3 Voor zover het ervoor gehouden moeten worden dat de partner van de consument op 11 mei 2021 daadwerkelijk het telefoonnummer 06(...)87 in gebruik had, heeft de consument niet gesteld of aangetoond dat haar partner dit telefoonnummer ook gekoppeld had aan zijn betaalrekening (bij de bank) en/of dat haar partner een betaalrekening bij de bank heeft. De bank heeft in ieder geval op basis van de door de consument verstrekte gegevens geen account op naam van de partner kunnen vinden. De bank heeft daarentegen met stukken aangetoond dat het telefoonnummer al geruime tijd gekoppeld was aan de betaalrekening van Persoon 1 en dat die rekening met het gekoppelde telefoonnummer nog actief was op het moment dat de consument de betaling van € 1.000,- heeft gedaan. De consument heeft dat voorts niet, althans onvoldoende, betwist. De bank heeft bovendien toegelicht, en met behulp van schermafbeeldingen aannemelijk gemaakt, dat bij de selectie van een telefoonnummer van een persoon uit de contactenlijst op een telefoon, er ook een scherm verschijnt waarin het telefoonnummer staat vermeld met de naam van de ontvangende partij ('Recipient Info'). In dit geval stond daarbij de naam van Persoon 1 vermeld en niet de naam van de partner van de consument. De consument heeft tot slot niet bestreden dat zij de transactie op de gebruikelijke manier, via een identificator, heeft goedgekeurd. De bank was voorts gehouden om deze betalingstransactie uit te voeren.[1]

Is de bank aansprakelijk?

3.4 Hiervoor zijn de feiten en omstandigheden rond de transactie toegelicht. De bank heeft voorts verwezen naar haar algemene voorwaarden.

[1] Zie artikel 7:522 lid 2 en artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.

Daarin staat dat het de verantwoordelijkheid van de klant (de consument) is om de juiste informatie door te geven voor betalingstransacties, zoals het IBAN of telefoonnummer, en dat de bank niet aansprakelijk is als daarbij door de klant een fout wordt gemaakt.[2]

3.5 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument geld naar haar partner heeft willen overmaken door middel van zijn telefoonnummer, lag het wel op haar weg om te controleren of het telefoonnummer aan de juiste betaalrekening, te weten die van haar partner, was gekoppeld. Het is niet gesteld of gebleken dat de consument dat heeft gedaan. De bank heeft voorts aannemelijk gemaakt dat de consument in het proces een scherm-afbeelding te zien heeft gekregen waaruit zij had kunnen afleiden dat het geld niet naar haar partner maar aan een andere persoon (Persoon 1) werd overgemaakt.

3.6 De bank heeft zich vervolgens ingespannen om het geld terug te krijgen door Persoon 1 te verzoeken om dit bedrag aan de consument terug te storten. Dat Persoon 1 daar niet op heeft gereageerd of daar geen gehoor aan heeft gegeven, kan de bank niet worden aangerekend. De consument heeft (mogelijk) een vordering op Persoon 1 en de bank heeft de consument voorzien van de contactgegevens van Persoon 1. Daarmee is de consument in staat om Persoon 1 rechtstreeks aan kan spreken, al dan niet door middel van een (gerechtelijke) procedure tegen deze persoon.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat de bank niet gehouden is om het bedrag van € 1.000,- aan de consument te vergoeden. De consument heeft deze transactie zelf geautoriseerd waarna de bank de transactie heeft uitgevoerd. Niet gebleken is dat de bank op dat moment ervan op de hoogte was dat het door de consument voor de transactie gebruikte telefoonnummer niet meer behoorde aan de gekoppelde rekeninghouder (Persoon 1) maar (kennelijk) aan de partner van de consument. Het is niet gebleken dat de bank onrechtmatig of onzorgvuldig heeft gehandeld. De vordering van de consument moet daarom worden afgewezen.

[2] Artikel 13 uit de algemene voorwaarden van de bank; de tekst daarvan is (deels) opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

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 de algemene voorwaarden

Hieronder enkele bepalingen uit de algemene voorwaarden van de bank waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Terms and Conditions bunq Personal (18/07/2023 - V23)

13. Transactions and mistakes

It's your responsibility to give us the right information for transactions, like the right IBAN or phone number. We won't double-check this information, so if you make a mistake, we can't be held responsible for any problems that arise.

If you accidentally send money to the wrong IBAN, let us know right away via the support chat. We'll try to help you get your money back, but we can only do so if the person who received your money agrees to send it back.

(...)