Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0272

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	26 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	de Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Betalingstransacties. De consument stelt dat pinbetalingen ten onrechte van zijn rekening zijn afgeschreven omdat de begunstigde niet heeft ingestemd met de ontvangst van de betalingen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank verplicht was de betaal-opdrachten uit te voeren. Dat de begunstigde geen toestemming heeft verleend voor het ontvangen van de betalingen is de commissie niet gebleken. 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 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 houdt een betaalrekening bij de bank met bijbehorende bankpas.

2.2 De consument maakt regelmatig gebruikt van de dienstverlening van een autoverhuur-bedrijf in Nederland. Hiervoor heeft hij een overeenkomst met het bedrijf afgesloten waardoor hij tegen gereduceerd tarief voertuigen kan huren. De kosten worden maandelijks van zijn rekening bij ING Bank N.V. geïncasseerd. Bij de Duitse tak van het autoverhuurbedrijf is het administratief niet mogelijk om op deze manier voertuigen te huren.

Daarom heeft hij de afspraak gemaakt het gewone tarief te betalen, waarna het autoverhuurbedrijf geen toestemming geeft om de bedragen te ontvangen. De transactie wordt dan gecorrigeerd. Na afloop van de huurperiode wordt het gereduceerde tarief berekend en van de rekening bij ING Bank N.V. afgeschreven.

2.3 In oktober en november 2023 heeft de consument meerdere pinbetalingen gedaan bij het autoverhuurbedrijf in Duitsland. Op 12 oktober 2023 heeft de consument een transactie gedaan voor € 596,48. De bank heeft de transactie goedgekeurd en afgeschreven van de rekening van de consument. Omdat de bank niet binnen zeven dagen een afrekening van het autoverhuurbedrijf heeft ontvangen, is het bedrag op 19 oktober 2023 weer bijgeschreven op de rekening van de consument.

2.4 Op 18 oktober 2023 heeft de consument een transactie gedaan bij het autoverhuurbedrijf in Duitsland voor een bedrag van € 200,67. De bank heeft de transactie goedgekeurd en het bedrag afgeschreven van de rekening van de consument. Opnieuw ontving de bank niet binnen zeven dagen een afrekening, waarna het bedrag op 25 oktober 2023 weer is bijgeschreven op de rekening van de consument.

2.5 Op 26 oktober 2023 heeft de consument opnieuw een transactie gedaan bij het autoverhuurbedrijf. Dit keer voor € 233,57. De bank heeft de transactie goedgekeurd en het bedrag van de rekening van de consument afgeschreven. Ook dit keer ontving de bank niet binnen zeven dagen een afrekening, waardoor zij het bedrag weer heeft bijgeschreven op de rekening van de consument. De bank heeft vervolgens een herstelbetalingsverzoek ontvangen van het autoverhuurbedrijf, waarbij het bedrag is aangepast naar € 33,67. Dit bedrag is op 6 november 2023 van de rekening van de consument afgeschreven.

2.6 Op 6 november 2023 heeft de bank alsnog een afrekening van het autoverhuurbedrijf ontvangen voor de transacties van 12 en 18 oktober 2023. De transacties zijn daarom alsnog uitgevoerd en de bedragen van € 596,48 en € 200,67 zijn van de rekening van de consument afgeschreven. Het saldo van zijn rekening bedroeg daarna € -830,82.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt, kort samengevat, dat de bank het bedrag van in totaal € 830,82 niet van zijn rekening had mogen afschrijven, omdat het autoverhuurbedrijf geen toestemming heeft gegeven voor het ontvangen van de bedragen. De consument heeft hierover afspraken gemaakt met het autoverhuurbedrijf (zie 2.2). Dit probleem heeft zich al eerder voorgedaan en toch wil de bank het niet oplossen. Bovendien heeft de consument geen roodstandfaciliteit aangevraagd en geen machtigingen voor automatische incasso's afgegeven.

2.8 De consument vordert een schadevergoeding van € 830,82, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 6 november 2023.

Het verweer

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

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank ten onrechte een bedrag van € 830,82 van de rekening van de consument heeft afgeschreven. De commissie komt tot de conclusie dat de bank de transacties mocht uitvoeren en licht dat hieronder toe.

3.2 Uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) volgt dat de bank als betaaldienstverlener verplicht is gehoor te geven aan een betaalopdracht als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Op het moment dat een betaalopdracht door de bank is ontvangen, is de opdracht onherroepelijk geworden. Dit volgt uit artikel 7:532 lid 1 en 7:534 lid 1 BW.

3.3 De bank heeft toegelicht dat zij bij een pinbetaling een autorisatieverzoek ontvangt. Als de bank de autorisatie goedkeurt, wordt de transactie verwerkt ten laste van de bijbehorende betaalrekening. Daarna moet de begunstigde van de betaling een afrekening aan de bank versturen om de betaling te innen. Als de bank binnen zeven dagen na het goedkeuren van de autorisatie geen afrekening ontvangt, boekt zij het bedrag terug op de rekening van de consument. In het geval van de consument heeft zij voor elk van de betalingen geen afrekening van het autoverhuurbedrijf ontvangen binnen zeven dagen, waarna de bank de bedragen heeft teruggeboekt op de rekening van de consument. Op 6 november 2023 heeft de bank voor elk van de betalingen alsnog een afrekening ontvangen van het autoverhuurbedrijf, waardoor op die dag alsnog een bedrag van € 830,82 van de rekening van de consument is afgeschreven. De bank heeft de betalingen uitgevoerd conform de betaalopdrachten. Van het autoverhuurbedrijf heeft zij geen verzoek tot terugbetaling (aan de consument) ontvangen.

3.4 De commissie overweegt dat de bank hiermee gemotiveerd heeft betwist dat het autoverhuurbedrijf geen toestemming heeft gegeven voor het ontvangen van de betalingen. Het is daarom aan de consument om bewijs te leveren van zijn stelling. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De consument is er niet in geslaagd dat bewijs te leveren. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat de bank verplicht was de betalingen conform de betaalopdracht uit te voeren. Dat het autoverhuurbedrijf de bank geen afrekening heeft verstuurd of op andere wijze aan de bank kenbaar heeft gemaakt dat zij niet instemt met het ontvangen van de betalingen is de commissie niet gebleken. De klacht is ongegrond.

3.5 Ten aanzien van de ongeoorloofde roodstand die is ontstaan overweegt de commissie dat de consument hierdoor geen schade heeft geleden. De bank heeft immers aangeboden de debetrente die in rekening is gebracht aan 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

Burgerlijk wetboek 7

Afdeling 3. Uitvoering van de betalingstransactie

Artikel 533

1 Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

2 De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.

3 In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.

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.

5 Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

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.

2 Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.

3 In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.

4 In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.

5 Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.

6 Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Algemene bepalingen van bewijsrecht

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.