Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-900
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat een bedrag van zijn creditcard is afgeschreven waarmee hij niet heeft ingestemd. Hij heeft gevorderd dat hij vooraf transacties mag betwisten, zodat de uitvoering ervan kan worden tegengehouden. De Commissie is van oordeel dat die vordering niet wordt toegewezen en dat er voor het overige geen schade door Consument is geleden.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument is via e-mail benaderd door "[naam winkel]" om een vragenlijst in te vullen. Later kwam hij erachter dat het bedrijf [naam bedrijf] achter de e-mail zat. Nadat de vragenlijst was ingevuld, werd Consument medegedeeld dat hij een telefoon had gewonnen. Slechts de verzendkosten zou hij zelf moeten voldoen. Hij heeft daarop zijn creditcardgegevens verstrekt en een drietal transacties van € 1,- overgemaakt aan [naam bedrijf].

2.2 Op 1 januari 2019 heeft Consument een e-mail gekregen van [naam bedrijf] met de volgende inhoud:

> *We have just renewed your subscription to [naam bedrijf].*
>
> *See here below a summary of your order:*
> *[naam bedrijf] for 30 days of access to our service.*
> *Order Total: EUR 65.00*
>
> *Please note that the purchase will show on your credit card statement as [naam bedrijf] [telefoonnummer naam bedrijf]*

2.3 Consument heeft dezelfde dag gereageerd naar [naam bedrijf] en aangegeven geen abonnement te hebben afgenomen of te wensen en aangegeven dat geen geld mag worden afgeschreven. Ook de Bank heeft hij dezelfde dag laten weten dat hij geen toestemming heeft gegeven en dat het geld dus niet mag worden afgeschreven.

2.4 De afschrijving van € 65,- heeft plaatsgevonden maar is naar aanleiding van de e-mail van Consument door [naam bedrijf] teruggedraaid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 68,- schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ten onrechte heeft de Bank € 65,- van zijn creditcard afgeschreven, terwijl hij geen toestemming heeft gegeven voor die afschrijving.

Enig bewijs dat hij een abonnement bij de diensten van [naam bedrijf] heeft afgenomen, ontbreekt en kan door de Bank ook niet geleverd worden omdat Consument een dergelijk abonnement niet heeft afgenomen.

Hij verzoekt dat er een regeling komt die maakt dat hij een onrechtmatige betaling kan stoppen, voordat deze wordt uitgevoerd. Bovendien wil hij dat [naam bedrijf] door de Bank juridisch wordt aangeklaagd.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat de instemming van Consument met transacties die de Bank als betaaldienstverlener verwerkt achteraf kan worden betwist. Nadat de afschrijving heeft plaatsgevonden, kan Consument bij de Bank reclameren. De Bank heeft als betaaldienstverlener de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531. Dat Consument de mogelijkheid wordt geboden de transacties achteraf te betwisten, biedt naar het oordeel van de Commissie een voldoende waarborg dat (uiteindelijk) geen bedragen worden afgeschreven waarmee Consument niet heeft ingestemd. De gevorderde regeling die maakt dat Consument een onrechtmatige betaling zou kunnen stoppen, voordat deze wordt uitgevoerd, wordt reeds om die reden niet toegewezen.

4.2 De Commissie merkt op dat het geschil tussen Consument en de Bank de afschrijving van € 65,- betreft. Consument heeft ingestemd met de eerste drie transacties, die betrekking hadden op voor de verzendkosten van de in het vooruitzicht gestelde telefoon. Die transacties hebben met instemming van Consument plaatsgevonden en hoeven dus niet door de Bank te worden vergoed.

4.3 De Commissie merkt op dat de Bank in haar verweer ten aanzien van de vordering van € 65,- niet gevolgd kan worden. De Bank heeft verwezen naar de algemene voorwaarden van [naam bedrijf], waaruit zou blijken dat Consument met de transactie moet hebben ingestemd. Zoals blijkt uit artikel 7:527 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek vormt het feit dat de betaaldienstverlener – hier: de Bank – het gebruik van het betaalinstrument heeft geregistreerd, op zichzelf genomen geen afdoende bewijs van de instemming van Consument met de transactie. In een dergelijk geval dient de Bank feiten te stellen die bewijzen dat van een dergelijke instemming sprake is geweest. Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-606 overwegingen 4.2 en 4.6. Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank, met hetgeen zij heeft gesteld, onvoldoende aannemelijk gemaakt dat van instemming sprake is geweest.

4.4 In het midden gelaten of de Bank gehouden zou kunnen worden om de schade van € 65,- aan Consument te vergoeden moet hier worden vastgesteld dat [naam bedrijf] dat bedrag aan Consument heeft teruggestort, zodat Consument dat bedrag niet als schade heeft geleden. Toewijzing van de vordering is derhalve niet mogelijk.

4.5 De Commissie concludeert dat de vordering wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.