Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0253
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: de Volksbank N.V., handelend onder de naam RegioBank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 17 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vorderingen afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Van de betaalrekening van de consument zijn ten onrechte drie automatische incasso's uitgevoerd. De bedragen zijn teruggestort, maar de consument wil de oorzaak van de gebeurtenissen weten. Daarnaast heeft hij een schadevergoeding gevorderd. In verband met de Nederlandse en Europese regelgeving op het gebied van automatische incasso's, ziet de commissie niet in dat de bank anders had moeten handelen. De vorderingen van de consument zijn afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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, inclusief de aanvulling daarop en 4) de repliek van de consument, inclusief de eerste reactie op het verweerschrift.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak de vorm van een niet-bindend advies heeft en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op het gebruik van deze betaalrekening is het Reglement Privérekening van toepassing verklaard. Volgens het Reglement Privérekening mag de consument zonder opgave van redenen een incasso van zijn betaalrekening binnen acht weken storneren (zie de bijlage).

2.2 Op 23 april 2020, 22 mei 2020 en 23 juni 2020 zijn van de betaalrekening van de consument incasso's uitgevoerd door een aanbieder van internet, telefonie en televisie (hierna: het kabelbedrijf). De consument is geen klant van het kabelbedrijf en heeft geen opdracht gegeven voor de incasso's.

2.3 De consument heeft contact opgenomen met het kabelbedrijf en met de bank over deze incasso's. De consument heeft van het kabelbedrijf vernomen dat het klantnummer dat in de afschrijvingen vermeld is, afkomstig is van een klant van het kabelbedrijf uit Oldenzaal en dat het in de afschrijvingen vermelde factuurnummer hoort bij een klant van het kabelbedrijf uit Maasland. Het kabelbedrijf heeft de consument op 8 juli 2020 bericht dat de automatische incasso van zijn betaalrekening per direct stopgezet is. Volgens het kabelbedrijf was een wijziging niet bij de juiste persoon verwerkt. Bovendien heeft de consument de incasso's van 23 april 2020 en 22 mei 2020 succesvol gestorneerd, zodat hij die bedragen terug op zijn betaalrekening ontvangen heeft. De bank heeft de incasso van 23 juni 2020 gestorneerd en het kabelbedrijf als incassant voor de betaalrekening van de consument geblokkeerd, om toekomstige incasso's te voorkomen.

De klacht en vordering

2.4 De consument beklaagt zich erover dat de bank de incasso's van het kabelbedrijf uitgevoerd heeft zonder te controleren of de consument een machtiging voor deze incasso's verstrekt heeft. Volgens de consument moet de bank controleren of degene die een incasso uitvoert, beschikt over een goedkeuring van de rekeninghouder van de rekening waarvan het bedrag wordt afgeschreven. Als dat niet zo is, zou dat immers betekenen dat iedereen aan de hand van een rekeningnummer een automatische incasso kan uitvoeren. Dat lijkt hem sterk. Het moment dat de rekeninghouder dit constateert, kan veel te laat zijn, waardoor het geld al van de rekening kan zijn gehaald.

2.5 Het stoort de consument dat de bank niet ingegrepen heeft in dit proces. Hij had gewild dat de bank klaarheid van zaken zou vragen bij het kabelbedrijf, omdat hij denkt dat een bank meer gewicht in het schaaltje legt dan hij zelf. Volgens de consument is er sprake van valsheid in geschrift of fraude, waarvan hij melding gemaakt heeft bij de politie.

2.6 De consument heeft opgemerkt dat het kabelbedrijf niet als incassant is opgenomen op een goedkeuringslijst zoals bedoeld op bladzijde 13 van het Reglement Privérekening. Daarnaast vraagt hij zich af of de voorwaarden van de bank in strijd met Nederlandse en Europese wet- en regelgeving zijn.

2.7 De consument wil de oorzaak van dit voorval vernemen. Zijn vertrouwen in de bancaire wereld is geschaad en hiervoor wil hij gecompenseerd worden.

De consument is meer dan een dag bezig geweest met deze affaire. Het dagtarief dat zijn baas hanteert, is circa € 1.350,- per dag. De consument vordert een vergoeding van € 1.500,-.

Het verweer

2.8 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 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank nader moet toelichten waarom de incasso's uitgevoerd zijn, aangezien de consument geen incassomachtiging heeft afgegeven. Daarnaast is aan de commissie voorgelegd of de bank in dit kader een schadevergoeding aan de consument moet betalen.

De uitvoering van de incasso's

3.2 Volgens de consument had de bank voorafgaand aan de uitvoering van de incasso's moeten controleren of de consument een incassomachtiging afgegeven had. De bank heeft dit betwist en aangevoerd dat de vraag of er een machtiging is, een zaak is tussen (in dit geval) het kabelbedrijf en de consument. Wel kan de bank van het kabelbedrijf het incassocontract intrekken als het kabelbedrijf onzorgvuldig of onjuist omgaat met de afspraken en procedures van het incassocontract.

3.3 Voor betaaldienstverleners zoals de bank zijn verplichtingen ten aanzien van incasso's vastgelegd in een Europese verordening.[1] In deze verordening (hierna: de verordening, zie de relevante bepalingen in de bijlage) wordt de term 'mandaat' gehanteerd voor de instemming en machtiging van de betaler met een automatische incasso. Volgens artikel 5 lid 6 van de verordening moet de bank, als het contract tussen de bank en de consument niet voorziet in een recht op terugbetaling, bij elke automatische incasso het bedrag verifiëren aan de hand van het mandaat. In de algemene voorwaarden van de bank is echter opgenomen dat de consument zonder opgave van redenen binnen acht weken na de incassodatum de bank kan vragen een afgeschreven bedrag terug te boeken. De controleverplichting van artikel 5 lid 6 is daarom niet aan de orde.

3.4 Volgens de verordening moet de bank van het kabelbedrijf waarborgen dat de consument instemming verleent aan de het kabelbedrijf en aan zijn eigen bank (rechtstreeks of via het kabelbedrijf).

[1] VERORDENING (EU) Nr. 260/2012 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 14 maart 2012 tot vaststelling van technische en bedrijfsmatige vereisten voor overmakingen en automatische afschrijvingen in euro en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 924/2009.

Daarnaast moet de bank van het kabelbedrijf waarborgen dat de mandaten door (of namens) het kabelbedrijf worden bewaard en dat het kabelbedrijf over deze verplichting wordt geïnformeerd door de betalingsdienstaanbieder (artikel 5 lid 3 sub a onder ii van de verordening). Verder moeten de bank van de consument en de bank van het kabelbedrijf gegevens uitwisselen, zoals de naam van de consument, diens IBAN-nummer en het bedrag van de overboeking (artikel 5 lid 2). Ook moet de bank van de begunstigde voor iedere incasso informatie over het mandaat naar de bank van de betaler sturen (artikel 5 lid 3 sub d laatste alinea).

3.5 In het onderhavige geval staat vast dat de bank foutieve gegevens doorgekregen heeft, aangezien het kabelbedrijf informatie onjuist verwerkt heeft. Het kabelbedrijf heeft dit zelf bevestigd. De incasso's van april en mei 2020 heeft de consument gestorneerd, de bank heeft de derde incasso gestorneerd en zowel het kabelbedrijf als de bank hebben maatregelen genomen om te voorkomen dat het kabelbedrijf toekomstige incasso's uitvoert (zie overweging 2.3).

3.6 Daarnaast heeft de bank, in verband met het verzoek van de consument om duidelijkheid te verkrijgen over hetgeen mis gegaan is, bij de bank van het kabelbedrijf nagevraagd of het kabelbedrijf een mandaat had voor incasso's van de rekening van de consument. De bank heeft niet binnen de daarvoor gestelde termijn van tien werkdagen een reactie ontvangen van de bank van het kabelbedrijf, wat erop duidt dat het kabelbedrijf geen mandaat heeft of niet gereageerd heeft.

3.7 In reactie op de stelling van de consument dat het kabelbedrijf niet op zijn goedkeuringslijst staat, heeft de bank toegelicht dat dit een lijst is waarop bedrijven staan die bedragen van een betaalrekening mogen incasseren. Incasso's van andere bedrijven worden niet uitgevoerd. De consument maakt geen gebruik van zo'n lijst, maar zou die wel kunnen aanvragen.

3.8 Ten slotte is van belang dat op grond van het Burgerlijk Wetboek (BW) de bank het bedrag van niet-toegestane transacties aan de consument moet terugbetalen. Dit zijn betalingen waarmee de consument niet ingestemd heeft (artikel 7:522 BW, in samenhang met artikel 528, zoals opgenomen in de bijlage). Het feit dat de incasso's aan de consument vergoed zijn, is hiermee in lijn.

3.9 De commissie ziet niet in wat er nog meer van de bank verwacht mag worden en wijst de vordering tot nadere toelichting af.

Vergoeding voor eigen tijd

3.10 De consument heeft bovendien schadevergoeding gevorderd, omdat hij veel tijd kwijt geweest is als gevolg van de onrechtmatige incasso's. Omdat de commissie geen tekortkoming of onrechtmatig handelen van de bank vastgesteld heeft, is er geen grond voor het toekennen van schadevergoeding. Deze vordering wordt eveneens afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Reglement Privérekening

Een incasso terugboeken
Bij incasso's kunnen wij een afgeschreven bedrag voor u terugboeken. Dat moet u binnen 8 weken na de incassodatum aan ons vragen. Dit kunt u via uw Zelfstandig Adviseur regelen of via Mijn RegioBank. U hoeft ons geen reden te geven waarom u een incasso wilt laten terugboeken. Heeft u ons voiledig en op tijd de opdracht gegeven om een incasso terug te boeken? Dan boeken wij het bedrag binnen 10 werkdagen terug.

(…)

Europese incasso's niet toestaan
Heeft u Mijn RegioBank? Dan kunt u in plaats van standaard alle incasso's op uw betaalrekening toe te staan, juist standaard alle incasso's blokkeren. U zet dan alleen de bedrijven die wel geld van uw betaalrekening mogen afschrijven op uw goedkeuringslijst in Mijn RegioBank. Dit kunnen ook specifieke machtigingen voor een incasso zijn.

Let op! *Vergeet u per ongeluk een machtiging voor incasso of een bedrijf op uw goedkeuringslijst te zetten? Dan kan dit ervoor zorgen dat u van het bedrijf aanmaningen krijgt of incassokosten moet betalen. In het ergste geval kunt u zelfs worden afgesloten voor bepaalde diensten van het bedrijf.*

Een onbekende incasso-opdracht
Ontvangen we een incasso-opdracht van een bedrijf dat nog niet op uw goedkeuringslijst in Mijn RegioBank staat? Dan ontvangt u van ons hierover een e-mail. Deze e-mail gaat naar iedere Mijn RegioBank contracthouder waaraan uw betaalrekening is gekoppeld. Als u wilt dat het bedrijf deze incasso wel van uw betaalrekening afschrijft, dan voegt u dat bedrijf in Mijn RegioBank toe aan uw goedkeuringslijst. Dit kan tot uiterlijk 11 uur op de incassodatum.

Verordening (EU) Nr. 260/2012

Artikel 2
Definities
Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:
(…)
„mandaat": de uitdrukking van instemming en machtiging die de betaler aan de begunstigde en (rechtstreeks of onrechtstreeks via de begunstigde) aan de betalingsdienstaanbieder van de betaler geeft om de begunstigde in staat te stellen een inning te initiëren voor het debiteren van de door de betaler aangewezen betaalrekening en de betalingsdienstaanbieder van de betaler in staat te stellen deze instructies uit te voeren;

Artikel 5
Vereisten voor overmakings- en automatischeafschrijvingstransacties
(…)
2. Betalingsdienstaanbieders voeren overmakingen uit overeenkomstig de volgende vereisten, met inachtneming van de verplichtingen die zijn vastgelegd in het nationale recht waarbij Richtlijn 95/46/EG wordt omgezet:
a) de betalingsdienstaanbieder van de betaler moet waarborgen dat de betaler de in punt 2, onder a), van de bijlage bedoelde gegevenselementen verstrekt;
b) de betalingsdienstaanbieder van de betaler moet de in punt 2, onder b), van de bijlage bedoelde gegevenselementen verstrekken aan de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde;
c) de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde moet aan de begunstigde de in punt 2, onder d), van de bijlage bedoelde gegevenselementen verstrekken of beschikbaar stellen.
3. Betalingsdienstaanbieders voeren automatische afschrijvingen uit overeenkomstig de volgende vereisten, met inachtneming van de verplichtingen die zijn vastgelegd in het nationale recht waarbij Richtlijn 95/46/EG wordt omgezet:
a) de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde moet waarborgen dat:
(…)
ii) de betaler instemming verleent aan zowel de begunstigde als de betalingsdienstaanbieder van de betaler (rechtstreeks of onrechtstreeks via de begunstigde), de mandaten, samen met de latere wijzigingen of annulering, door de begunstigde of door een derde partij namens de begunstigde worden bewaard en de begunstigde over deze verplichting wordt geïnformeerd door de betalingsdienstaanbieder, in overeenstemming met artikelen 41 en 42 van Richtlijn 2007/64/EG;
(…)
d) de betaler moet het recht hebben zijn betalingsdienstaanbieder op te dragen:
(…)

iii) automatische afschrijvingen vanaf de betaalrekening van de betaler te blokkeren of automatische afschrijvingen geïnitieerd door één of meer gespecificeerde begunstigden te blokkeren of automatische afschrijvingen uitsluitend door één of meer gespecificeerde begunstigden toe te staan.
(…)
Bij de eerste automatischeafschrijvingstransactie of bij een eenmalige automatischeafschrijvingstransactie en bij elke daaropvolgende automatischeafschrijvingstransactie stuurt de begunstigde de informatie over het mandaat naar zijn betalingsdienstaanbieder en de betalingsdienstaanbieder van de begunstigde stuurt bij elke automatischeafschrijvingstransactie deze informatie over het mandaat naar de betalingsdienstaanbieder van de betaler.
(…)
6. Als het raamcontract tussen de betaler en de betalingsdienstaanbieder van de betaler niet voorziet in het recht op terugbetaling, verifieert de betalingsdienstaanbieder van de betaler, onverminderd het bepaalde in lid 3, onder a), ii), elke automatischeafschrijvingstransactie, om te controleren of het bedrag van de geïnitieerde automatischeafschrijvingstransactie gelijk is aan het bedrag en de periodiciteit die in het mandaat zijn overeengekomen, alvorens de betaalrekening van de betaler op basis van de informatie over het mandaat te debiteren.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522
1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:528
1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.

2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.
3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.
4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.
5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.