Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-160
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: MultiSafepay B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen MSP
Datum uitspraak	: 18 februari 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument ziet op een bij [naam webshop] gekochte en niet geleverde deurbel. Consument spreekt MSP aan voor de terugbetaling van het aankoopbedrag vanwege haar rol bij de betaling van het aankoopbedrag aan [naam webshop]. Het reglement van dit klachteninstituut wordt, conform vaste rechtspraak van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep, zo uitgelegd dat voor behandelbaarheid van de klacht vereist is dat Consument zelf een product of dienst van zijn wederpartij in de klachtprocedure heeft afgenomen. Nu daarvan in dit geval geen sprake is, is de klacht van Consument niet behandelbaar.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier, met bijlagen;
- het verweerschrift van MSP van 15 oktober 2019 en de aanvulling daarop van 6 januari 2020, met bijlagen;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 [naam webshop] heeft MSP verzocht betalingsdiensten te leveren. MSP heeft op 26 april 2019 een account voor [naam webshop] aangemaakt en geactiveerd.

2.2 Consument heeft op 12 juni 2019 via internet een deurbel gekocht bij [naam webshop]. De betaling van de aankoopprijs van € 71,10 heeft plaatsgevonden via een iDEAL betaling. MSP heeft deze iDEAL betaling gefaciliteerd.

2.3 Consument heeft de deurbel niet ontvangen. Consument heeft geprobeerd met [naam webshop] in contact te komen voor het alsnog leveren van de deurbel of het terug-storten van de aankoopprijs. Dat is niet gelukt.

2.4 Op 17 juni 2019 heeft MSP een melding van de politie ontvangen dat [naam webshop] niet aan haar verplichtingen voldeed. MSP heeft dezelfde dag betalingen van MSP aan [naam webshop] geblokkeerd. Het account van [naam webshop] bij MSP is op 15 juli 2019 geblokkeerd.

2.5 Op 8 augustus 2019 heeft Consument contact opgenomen met MSP met het verzoek het aankoopbedrag van € 71,10 aan hem terug te storten. MSP heeft niet aan dit verzoek voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat MSP wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 71,10.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. MSP stond in voor de financiële afhandeling van de koop van de deurbel. MSP is gehouden om de aankoopprijs terug te betalen. MSP heeft niet adequaat gereageerd op de melding dat [naam webshop] fraudeerde. Hierdoor zijn er onnodig veel gedupeerden. Van MSP mag worden verwacht dat zij haar monitoringsysteem zo aanpast, dat fraude-gevallen kunnen worden verminderd.

Verweer van MSP

3.3 MSP heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Consument heeft via de website een deurbel bij [naam webshop] gekocht. De betaling van Consument aan [naam webshop] heeft plaatsgevonden via iDEAL, een online betaalmethode waarbij Consument aan de hand van zijn eigen bank een betaling autoriseert en betaalt aan [naam webshop]. MSP heeft deze betaal-mogelijkheid gefaciliteerd. De betaling is in dit geval succesvol (aan de hand van iDEAL) overgemaakt naar stichting derdengelden van MSP. Het saldo op de derdengeldrekening van betaaltransacties van vóór 18 juni 2019 was reeds aan [naam webshop] uitbetaald.
- MSP heeft naar aanleiding van een melding van de politie direct betalingen aan [naam webshop] geblokkeerd.

De laatste transacties van [naam webshop] zijn op 18 juni 2019 verwerkt. Daarna hebben er geen transacties meer plaatsgevonden. Het account van [naam webshop] is op 15 juli 2019 door MSP gesloten.

- MSP verifieert haar klanten, waaronder [naam webshop], aan de hand van een cliëntenonderzoek alvorens zij een account voor hen aanmaakt en activeert. MSP heeft inzicht gegeven in het onderzoek dat zij naar [naam webshop] heeft gedaan. Zij heeft in dit onderzoek geen onregelmatigheden aangetroffen.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument ziet op een bij [naam webshop] gekochte en niet geleverde deurbel. Consument spreekt MSP aan voor de terugbetaling van het aankoopbedrag vanwege haar rol bij de betaling van het aankoopbedrag aan [naam webshop]. Voordat de Commissie inhoudelijk op de klacht ingaat, moet eerst de behandelbaarheid van de klacht worden beoordeeld.

4.2 Voor het beoordelen van de behandelbaarheid, stelt de Commissie het volgende vast. Consument heeft op 12 juni 2019 een deurbel gekocht bij [naam webshop]. Voor het voldoen van het aankoopbedrag is het online betaalmiddel iDEAL gebruikt. MSP heeft bij deze transactie een faciliterende rol gespeeld. Die rol heeft zij op zich genomen op basis van met [naam webshop] gemaakte afspraken. De betaaldiensten die MSP bij de onderhavige betaling heeft geleverd, zijn gebaseerd op een overeenkomst tussen MSP en [naam webshop].

4.3 Dat tussen Consument en MSP geen contractuele relatie bestond, is van belang voor de behandelbaarheid van de klacht. In artikel 1 van het reglement is bepaald dat dit klachteninstituut klachten behandelt van "Consumenten over Financiële diensten tegen Financiële dienstverleners". De begrippen Consumenten, Financiële diensten en Financiële Dienstverleners moeten worden uitgelegd zoals omschreven in artikel 60 van het reglement. Het reglement wordt, conform vaste rechtspraak van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep, zo uitgelegd dat voor behandelbaarheid van de klacht vereist is dat Consument zelf een product of dienst van zijn wederpartij in de klachtprocedure heeft afgenomen. Deze lijn is uitgezet in een uitspraak van de Geschillencommissie van 18 december 2017 (GC Kifid 2017-857). In latere uitspraken is deze lijn gehandhaafd (zie twee recente uitspraken: GC Kifid 2018-748 en 2019-677), zodat van een vaste lijn kan worden gesproken.

4.4 Consument is geen afnemer van de door MSP geleverde diensten bij de betaling van Consument aan [naam webshop]. De afnemer van deze diensten was [naam webshop].

De klacht is daarom niet behandelbaar. De Commissie komt dan ook niet toe aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

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.