

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0758

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger,
drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	10 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

De consument houdt een creditcard aan bij de bank. Hij heeft een huurauto gereserveerd voor tijdens zijn vakantie in het buitenland. Daarvoor heeft hij een huursom van € 1.425,11 betaald aan de verhuurder. Ter plaatse moest hij een borgsom betalen voor de auto met zijn creditcard. Deze transactie mislukte met als gevolg dat de verhuurder de huurovereenkomst annuleerde. Hierdoor heeft de consument schade geleden. De consument heeft de bank hiervoor aangesproken. De commissie heeft geoordeeld dat de bank de gemotiveerde stellingen van de consument onvoldoende heeft weersproken en de vordering van de consument is toegewezen.

I. Procedure

- I.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; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie daarop van de consument.
- I.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. D.S. Volleberg, advocaat te Leiden.
- I.3 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.
- I.4 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 creditcard aan bij de bank.
- 2.2 De consument heeft, via een tussenpersoon, een huurauto gereserveerd voor zijn vakantie in het buitenland. Daartoe heeft hij op 18 juni 2022 een bedrag van € 1.425,11 overgemaakt aan de verhuurder. In de overeenkomst tussen de verhuurder en de consument staat een annuleringsbeding opgenomen.
- 2.3 Bij het ophalen van de auto op 11 juli 2022 moest de consument een borgsom van € 1.000,- laten reserveren op zijn creditcard. Deze transactie met de creditcard is niet geslaagd waarna de verhuurder de reservering van de auto heeft geannuleerd. Op grond van de tussen de consument en de verhuurder geldende voorwaarden had de huursom van € 1.425,11 te gelden als annuleringsvergoeding voor de verhuurder.
- 2.4 De consument heeft zich over de mislukte transactie eerst tot de tussenpersoon gewend. De e-mailcorrespondentie met de tussenpersoon maakt onderdeel uit van het dossier. Op 2 augustus 2022 berichtte de tussenpersoon aan de consument:
- "(...) The attached document forwarded by the supplier shows the receipt from the Pos machine with the mention: "Not Approved", therefore the transaction attempted by the rental desk on the card [nummer] was not approved by the bank. Unfortunately we cannot investigate further on this. If you require further assistance please contact directly your bank."*
- 2.5 De consument heeft zich vervolgens tot de bank gewend. Deze heeft een zogenoemde chargebackprocedure opgestart waarbij ze de verhuurder heeft aangeschreven. Deze heeft een annuleringsformulier overgelegd met aangehecht de pinbon, beide daterende van 11 juli 2022. Op de pinbon staat:
- "Not approved"*
- Op het annuleringsformulier staat aangekruist:
- "Insufficiënt Funds for Pre-Authorization/Deposit"*
- 2.6 De bank heeft op basis van de verkregen informatie geconcludeerd dat de verhuurder de annuleringsvergoeding van € 1.425,11 mocht inhouden en dat de bank daar verder geen partij bij is.
- 2.7 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.8 De consument heeft schade geleden doordat hij de borgsom voor de door hem gehuurde auto niet kon voldoen met zijn creditcard. Nadat de consument zich eerst had gericht tot de tussenpersoon is hem later in de communicatie gebleken dat de transactie door de bank is geweigerd en heeft hij de bank aangesproken. Hij vordert het bedrag van € 1.425,11 van de bank terug.
- 2.9 De consument heeft hiertoe aangevoerd dat de bank de door hem geïnitieerde transactie ten onrechte niet heeft uitgevoerd. De consument heeft stukken ingebracht waaruit blijkt dat de transactie niet is goedgekeurd en op het annuleringsformulier van de verhuurder staat aangevinkt dat er onvoldoende saldo op de creditcard stond. De consument heeft gemotiveerd gesteld dat van onvoldoende saldo geen sprake was op het moment van de transactie. Hij heeft daartoe een schermafbeelding van het saldo-overzicht van zijn internetbankieren ingebracht. Daarnaast heeft de consument een foto ingebracht van de transactie met het pinapparaat aan de balie bij het verhuurbedrijf. Daarop is te zien dat het scherm van het pinapparaat (vertaald naar het Nederlands) vermeldt: "geen pre-autorisatie".

Het verweer van de bank

- 2.10 De bank heeft, kort weergegeven, het volgende aangevoerd. Nadat de consument zich bij de bank heeft beklagd heeft zij een onderzoek ingesteld naar de beweerdelijk gefaalde (creditcard)transactie voor het reserveren van de borgsom voor de huurauto. De bankadministratie geeft echter geen blijk van een mislukte creditcardtransactie of reservering op 11 of 12 juli 2022. De verhuurder heeft in het kader van de chargeback-procedure volgens de bank bewijs geleverd dat de overeenkomst is geannuleerd omdat de consument geen creditcard bij zich had. De bank concludeert aldus dat de consument niet heeft voldaan aan de voorwaarden van het door hem ingeschakelde verhuurbedrijf en om die reden de huurovereenkomst is geannuleerd. De bank is geen partij bij deze overeenkomst tussen de consument en de verhuurder. Zij kan gelet op het voorgaande dan ook niet gehouden worden de gestelde schade van de consument te vergoeden.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de schade van de consument ten bedrage van € 1.425,11-, te vergoeden. De commissie oordeelt dat dit het geval is en zij licht haar oordeel hierna toe.
- 3.2 De consument heeft aangevoerd dat de bank is tekortgeschoten in de uitvoering van de op haar rustende verplichtingen als betaaldienstverlener. De consument heeft een transactie met zijn creditcard geïnitieerd en deze is niet uitgevoerd.

De bank heeft zich verweerd door aan te geven dat zij in de bankadministratie niets terug kan vinden over de mislukte creditcardtransactie op of na 11 juli 2022. Verder heeft zij aangevoerd dat zij op basis van de informatie van de verhuurder heeft geconcludeerd dat de consument niet heeft voldaan aan de tussen hem en de verhuurder geldende voorwaarden zodat de schade voor eigen rekening van de consument dient te komen. De bank voegt daaraan toe dat zij geen partij is bij die overeenkomst.

- 3.3 De commissie merkt op dat tussen partijen niet in geschil is dat de consument annuleringskosten verschuldigd was op basis van zijn overeenkomst met de verhuurder. Tussen partijen is in geschil of de bank aansprakelijk kan worden gehouden voor het niet kunnen voldoen aan die voorwaarden door de consument. De consument stelt immers dat de overeenkomst met de verhuurder bij een correcte uitvoering van de transactie door de bank op 11 juli 2022 niet was geannuleerd en hij geen schade had geleden.
- 3.4 Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdracht als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. De consument heeft aangevoerd dat hij de betaalopdracht heeft ingegeven, hij daarbij voldeed aan de voorwaarden en dat de transactie ten onrechte niet is uitgevoerd door de bank. Hij heeft middels een foto, een schermafbeelding en stukken zijn stelling onderbouwd dat hij met de creditcard van de bank de betaling heeft geïnitieerd aan de balie bij het autoverhuurbedrijf; dat deze transactie is geweigerd en dat er voldoende saldo op de creditcardrekening stond.
- 3.5 Het had naar het oordeel van de commissie op de weg van de bank gelegen om de gemotiveerde stellingen van de consument te weerspreken. Dit heeft zij niet gedaan. Gelet daarop concludeert de commissie dat de bank jegens de consument is tekortgeschoten door de op haar rustende verplichting als betaaldienstverlener niet na te komen. De consument heeft daarnaast voldoende aangetoond dat hij schade heeft geleden en dat de schade zonder de tekortkoming van de bank niet zou zijn ontstaan. De commissie wijst de klacht en de vordering van de consument dan ook toe.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering toe en beslist dat de bank binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd een bedrag van € 1.425,11 aan de consument vergoedt.

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 april 2022, 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl