

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0802

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	30 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen ASN
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft via internetbankieren twee overboekingen klaargezet die twee dagen later moesten worden uitgevoerd. Na het accorderen van deze overboekingen met zijn digipas, bleek dat de consument bij één van de overboekingen een foute naam had gebruikt en heeft hij die overboeking verwijderd. Na verwijdering van de overboeking wilde de consument de overboeking opnieuw doen. Deze derde opdracht kon niet worden ingepland omdat, ondanks de verwijdering van de eerdere betalingsopdracht, de daglimiet van de digipas werd overschreden. De consument vordert o.a. dat de bank: (i) erkent dat zij haar klanten misleid omdat een overboeking niet daadwerkelijk wordt verwijderd en (ii) dat de systeemfout in de verwijderingsprocedure structureel wordt hersteld. De commissie is van oordeel dat de bank een ruime mate van beleidsvrijheid heeft bij het inrichten van haar dienstverlening. Het is haar niet gebleken dat het beleid van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De vorderingen worden afgewezen.

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 en 2) het verweerschrift van de bank.

De consument heeft kenbaar gemaakt dat hij geen gebruik wenst te maken van de mogelijkheid om te reageren op het verweerschrift.

I.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.

I.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 aan bij de bank. Daarbij maakt hij gebruik van internetbankieren. Voor het ondertekenen (autoriseren) van overboekingen via internetbankieren maakt de consument gebruik van een digipas. De digipas heeft een daglimiet van € 5.000,- voor overboekingen naar derden.
- 2.2 Op 14 juni 2023 heeft de consument via internetbankieren twee overboekingen van elk € 2.418,- met als uitvoerdatum 16 juni 2023 ingepland en ondertekend (geautoriseerd) met zijn digipas. Na het autoriseren van deze overboekingen, heeft de consument geconstateerd dat hij bij een van de overboekingen een foute naam had gebruikt. Hierop heeft de consument die overboeking verwijderd, door bij de betreffende overboeking op 'Verwijderen' te klikken. Vervolgens kreeg de consument de melding 'Weet u zeker dat u de ingeplande overboeking wilt verwijderen? Toekomstige overboekingen worden dan niet meer uitgevoerd.' te zien, waarna hij op de knop 'Verwijderen' heeft geklikt. Daarna kreeg de consument de melding 'Het verwijderen van de ingeplande opdracht is gelukt' te zien.
- 2.3 Na verwijdering van de overboeking wilde de consument de overboeking van € 2.418,- opnieuw doen. Deze derde opdracht kon niet worden geautoriseerd omdat daarmee de daglimiet werd overschreden. Hierop heeft de consument telefonisch een klacht ingediend bij de bank over het feit dat hij de overboeking niet kon uitvoeren. Verdere schriftelijke uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vorderingen van de consument

- 2.4 De consument vordert:
1. dat de bank erkent dat zij haar klanten misleid bij het verwijderen van een betaalopdracht, omdat de overboeking niet daadwerkelijk is verwijderd;
 2. dat de systeemfout in de verwijderingsprocedure structureel wordt hersteld zodat dit niet meer voorkomt; en
 3. dat de bank haar excuses aanbiedt voor de immateriële schade die hij heeft geleden.
- 2.5 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de bank hem misleidt door in het proces, waarin hij een geplande overboeking verwijdert, vier keer te vermelden dat de geplande betalingsopdracht is verwijderd. Naderhand blijkt deze opdracht feitelijk niet te zijn verwijderd, waardoor de consument vervolgens geen nieuwe overboeking kan uitvoeren als daarmee de daglimiet van de digipas wordt overschreden.

De bank blokkeert hiermee de voortgang van de planning c.q. het overboekingsproces. De bank neemt zijn klacht niet serieus en het is pure onwil van de bank om dit niet aan te passen in haar systeem; technisch moet het mogelijk zijn om dit proces aan te passen. Ook vindt de consument het hinderlijk dat hij zelf de daglimiet moet verhogen en dat een medewerker van de bank dit niet kan aanpassen. Er is een algemeen belang dat hij met deze klacht aan de orde stelt: wat hem is overkomen kan elke klant van de bank overkomen die een fout maakt in het aanmaken van een geplande overboeking, maar de bank weigert dit op te lossen.

Het verweer van de bank

2.6 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

Vooraf: de commissie doet geen uitspraak in het algemeen belang

3.1 Voor zover de vordering ziet op een algemeen belang van klanten van de bank, oordeelt de commissie dat deze klacht niet-behandelbaar is.

3.2 Alleen klachten die een individueel belang van de consument vertegenwoordigen worden door de commissie behandeld. Dat betekent dat de consument niet in het algemeen belang of ten behoeve van andere consumenten kan klagen.¹ Dit volgt uit, onder andere, vraag 3 onderdeel 4 van het reglement. De commissie zal zich dus beperken tot de behandeling van de individuele klacht van de consument.

De bank heeft een ruime mate van beleidsvrijheid

3.3 In dit geval staat vast dat de consument een al geautoriseerde betaalopdracht heeft verwijderd, maar dat hij daarna de overboeking die dag niet nog een keer kon autoriseren omdat daarmee de daglimiet van zijn digipas werd overschreden. Dit heeft de consument als hinderlijk ervaren. Gelet hierop vordert de consument dat de bank erkend dat zij haar klanten misleidt bij de verwijdering van betaalopdrachten en dat zij haar systeem op dit punt wijzigt.

3.4 Voorop staat dat de bank een zekere mate van vrijheid heeft ten aanzien van haar dienstverlening en haar beleid daarin.² Die beleidsvrijheid kan beperkt worden als het gebruik van die vrijheid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid *onaanvaardbaar* is. Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

¹ GC Kifid nrs. 2022-0351, 2022-0482, 2022-0716 en 2023-0049, te vinden op www.kifid.nl.

² GC Kifid nrs. 2021-0041 en 2020-931.

Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend bij de beoordeling of de beleidsvoering van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.³ De bewijslast hiervoor rust op de consument.

- 3.5 De bank heeft toegelicht dat een digipas een daglimiet voor overboekingen naar derden heeft. Dit houdt in dat een klant per dag een maximaal bedrag kan autoriseren met zijn digipas. De daglimiet geldt voor de dag waarop de overboeking wordt geautoriseerd, ook al ligt de uitvoerdatum in de toekomst. Het verbruik van de daglimiet wordt niet ongedaan gemaakt door het verwijderen van een ingeplande betalingsopdracht. Verwijdering van een betaalopdracht houdt enkel in dat hij niet meer zal worden uitgevoerd. Het is technisch niet mogelijk gemaakt om reeds geautoriseerde bedragen handmatig uit de verbruikte daglimiet te verwijderen. Evenmin is het mogelijk om de daglimiet telefonisch via een medewerker van de bank te verhogen. Dit is om veiligheidsredenen uitgesloten. Wanneer een klant op een dag betalingen wil doen die hoger zijn dan de daglimiet, dient hij daarom zelf de daglimiet van zijn digipas te verhogen. Voorts heeft de bank toegelicht dat in het geval van de consument de daglimiet van de digipas € 5000,- bedroeg. Omdat de consument op 14 juni 2023 al een totaalbedrag van € 4.836,- had geautoriseerd met zijn digipas, kon hij die dag niet nog een overboeking van € 2.418,- autoriseren omdat daarmee de daglimiet werd overschreden. Om de derde overboeking die dag alsnog te kunnen autoriseren, had de consument zelf zijn daglimiet naar € 7.500,- kunnen verhogen; medewerkers van de bank mogen dat niet doen. Ook had de consument op 15 of 16 juni 2023 de betreffende overboeking kunnen autoriseren.
- 3.6 Hoewel de verwijderingsprocedure tot de nodige onvrede bij de consument heeft geleid en het voor de consument vervelend was dat hij de derde overboeking niet kon uitvoeren, maakt dit het beleid van de bank, dat een verwijderde opdracht meetelt voor de daglimiet, in de gegeven omstandigheden niet onaanvaardbaar. Daarbij komt dat de consument de daglimiet van de digipas had kunnen verhogen om de overboeking alsnog te kunnen autoriseren. Ook had hij de overboeking op 15 of 16 juni 2023 alsnog kunnen autoriseren. Hiermee heeft de consument voldoende mogelijkheden gehad om de betaling op 16 juni 2023 te laten plaatsvinden. Dat de consument niet zelf zijn daglimiet wenst te verhogen maar wil dat de bank de verwijderde opdracht handmatig uit het systeem verwijdert of dat een medewerker de limiet verhoogt, is onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Hierbij weegt de commissie mee dat de bank uit veiligheidsoverwegingen deze mogelijkheden niet aanbiedt.

³ GC Kifid nrs. 2022-0365, 2022-0302, 2022-0225, 2022-0203 en 2023-0049.

- 3.7 Dat de consument meent dat ander beleid (het niet laten meetellen van een verwijderde opdracht bij de daglimiet) ook te verdedigen is, is eveneens onvoldoende om tot het oordeel te komen dat het beleid onaanvaardbaar is.

De slotsom

- 3.8 Gelet op het voorgaande zijn de klachten van de consument ongegrond. Zijn vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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