

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1136

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma,
prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument zag in de bankierenapp dat geld naar hem was overgemaakt, maar dat zijn saldo niet verhoogd werd. Hij klaagt daarover en vordert dat het bedrag van de betalingen alsnog op zijn betaalrekening worden bijgeschreven. De bank heeft de situatie onderzocht en stelt dat zij de geldbedragen niet ontvangen heeft, omdat de betalingen door een samenwerkingspartner van de bank zijn tegengehouden en de bedragen vervolgens zijn teruggeboekt naar de betalers. De commissie is van oordeel dat de bank het bedrag van de betalingen niet hoeft bij te schrijven op de betaalrekening van de consument. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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 en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 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.
- 1.3 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 heeft een betaalrekening in Britse Ponden (GBP) bij de bank (hierna: de betaalrekening). Op de betaalrekening kan de consument betalingen in GBP doen en ontvangen.

Op het gebruik van de betaalrekening zijn van toepassing verklaard de Terms and Conditions bunq Personal 19/12/2023 – V24, met daarin de General Terms and Conditions (hierna: de algemene voorwaarden). Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

- 2.2 Op 9 februari 2024 zag de consument in de app van de bank dat vanaf 2 februari 2024 meerdere betalingen op zijn betaalrekening vermeld waren als 'ontvangen' ('received'), terwijl het saldo niet verhoogd was met de bedragen van die betalingen (hierna worden deze betalingen aangeduid met 'de betalingen'). De betalingen hebben een totaalbedrag van GBP 4.919,77 (hierna wordt dit totaalbedrag aangeduid met 'het bedrag'). De consument heeft de bank verzocht om het bedrag van de betalingen daadwerkelijk op zijn betaalrekening bij te schrijven. Eerst heeft de bank onderzocht of dat mogelijk was en uiteindelijk heeft de bank de bijschrijving van het bedrag op de betaalrekening niet uitgevoerd.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument klaagt erover dat de bank het bedrag van de betalingen niet heeft bijgeschreven op zijn betaalrekening. Toen de consument op 9 februari 2024 ontdekte dat het bedrag niet was bijgeschreven, heeft hij direct contact opgenomen met de bank. De bank vroeg hem toen om informatie aan te leveren over de achtergrond van de betalingen en dat heeft hij gedaan. Daarna nam de bank nog geen beslissing over de betalingen, daarom heeft de consument de klacht bij Kifid voorgelegd.
- 2.4 De consument voert het volgende aan. Het geld is oorspronkelijk afkomstig van de spaarrekening van de consument. Hij heeft twee leningen aan iemand verstrekt. De betalingen waren gedeeltelijk terugbetalingen van die leningen en voor het overige terugbetalingen van uitgaven die de consument voor derden voorgeschooten heeft, zoals voor eten buiten de deur, in winkels, etc.
- 2.5 De consument vordert dat de bank het bedrag van de betalingen van GBP 4.919,77 (€ 4.219,12) bijschrijft op zijn betaalrekening, vermeerderd met de wettelijke rente daarover vanaf 9 februari 2024.

Het verweer

- 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

Welke vraag wordt beantwoord?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank het bedrag van de betalingen moet bijschrijven op de betaalrekening van de consument. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

Het bedrag van de betalingen hoeft niet te worden bijgeschreven

- 3.2 De consument stelt recht te hebben op het bedrag van de betalingen. Volgens de consument heeft de bank het bedrag van de betalingen voor hem ontvangen. De betalingen waren immers zichtbaar in de app. De bank betwist dat zij het bedrag van de betalingen heeft ontvangen. Zij stelt dat zij het bedrag van de betalingen niet ontvangen heeft, aangezien de betalingen zijn tegengehouden door het bedrijf waarmee de bank samenwerkt voor het aanbieden van GBP-rekeningen (hierna: de samenwerkingspartner). De samenwerkingspartner heeft de betalingen tegengehouden omdat die in strijd zijn met de voorwaarden voor het gebruik van de diensten van de samenwerkingspartner. De samenwerkingspartner stelde een probleem vast met de herkomst van de betalingen. Uiteindelijk heeft de samenwerkingspartner besloten het bedrag van de betalingen terug te sturen naar de betalers.
- 3.3 Nu de bank gemotiveerd betwist dat het bedrag van de betalingen wel door haar is ontvangen, is het aan de consument om dat te bewijzen, zie artikel 150 Wetboek van burgerlijke rechtsvordering. Naar het oordeel van de commissie is de consument niet geslaagd in het bewijs van zijn stelling dat de bank het bedrag van de betalingen heeft ontvangen. Voor de commissie staat vast dat de bank het bedrag van de betalingen niet ontvangen heeft. Daarom hoeft de bank het bedrag ook niet bij te schrijven op de betaalrekening van de consument.
- 3.4 De consument stelt verder dat de bank ervoor verantwoordelijk is dat de consument zijn geld ontvangt. Dat is niet juist. Het zijn degenen die betalingen aan de consument doen die ervoor verantwoordelijk zijn dat hij het bedrag van de betalingen ontvangt. De bank is uitsluitend gehouden om de betaalrekening van de consument te crediteren met bedragen die zij daadwerkelijk voor hem ontvangt.
- 3.5 De consument kan er volgens hem niet voor verantwoordelijk worden gehouden dat de bank een kwestie heeft met de samenwerkingspartner. Dat is op zichzelf juist. Uit de toelichting van de bank lijkt immers te volgen dat de bank bepaalde handelingen heeft uitbesteed aan de samenwerkingspartner en dat de samenwerkingspartner bij bepaalde handelingen dus in opdracht van de bank handelt. De bank is echter niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van betalingsopdrachten, door de samenwerkingspartner, die derden, degenen die de betalingen aan de consument probeerden te doen, hebben gegeven. Als de samenwerkingspartner een betalingsopdracht van een derde ten gunste van de betaalrekening van de consument niet uitvoert, heeft dat niet het gevolg dat de bank zelf de niet van de samenwerkingspartner ontvangen bedragen moet bijschrijven in de betaalrekening van de consument.
- 3.6 Dat de betalingen zichtbaar zijn geweest in de online bankierenomgeving van de consument bij de bank leidt niet tot een ander oordeel. Op grond van artikel 13 van de algemene voorwaarden geschiedt de creditering van de betaalrekening onder het voorbehoud dat de bank het bedrag van de betalingen ontvangt.

Betalingen waarvan het bedrag niet door de bank is ontvangen hoeft de bank daarom ook niet op de betaalrekening van de consument bij te schrijven indien de bank de betaalrekening voor die betalingen al had gecrediteerd. De commissie ziet geen andere grond waarop de bank het bedrag van de betalingen moet bijschrijven op de betaalrekening van de consument.

- 3.7 Als de consument meent recht te hebben op het bedrag van de betalingen, dient hij de betalers aan te spreken om opnieuw tot betaling over te gaan.

Tot slot

- 3.8 De consument stelt dat het lang duurde voordat de bank besloot of het bedrag van de betalingen bijgeschreven zou worden. Dat heeft de bank in de interne klachtenprocedure erkend en zij heeft toegelicht dat dit kwam doordat er in korte tijd veel verzoeken binnenkwamen bij de bank. De bank heeft haar excuses aangeboden aan de consument voor de wachttijd. De commissie merkt op dat het feit dat het lang duurde voordat de bank een beslissing nam, er niet voor zorgt dat de vordering toch moet worden toegewezen.
- 3.9 Omdat de vordering tot uitbetaling van de betalingen wordt afgewezen, wordt ook de vordering tot vergoeding van wettelijke rente afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 13 van de algemene voorwaarden van belang. Dit artikel is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht dit artikel niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen de algemene voorwaarden

Terms and Conditions bunq Personal 19/12/2023 – V24

General Terms and Conditions

13.1 Crediting your account

We want to make sure that you understand how crediting and debiting work when it comes to your account.

When we credit your account, we do so based on the assumption that we will definitely receive the transaction amount. However, if for any reason we do not receive the money or a transfer is reversed, we may reverse the crediting of your account by debiting an equal amount. We can do this without notice to you.

For example, if someone sends you money and we credit your account, we assume we will receive the money from the other bank. But if something goes wrong and we don't receive the money, we will reverse the process and deduct the money from your account to avoid losing money. If your balance becomes negative due to a reversed crediting, please refill your balance immediately.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.