



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 68**

**d.d. 14 april 2010**

**(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, en mr. W.F.C. Baars en  
mr. J.W.H. Offerhaus)**

### **I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het ingevulde vragenformulier van Consument, zoals ontvangen op 19 mei 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 29 september 2009;
- de repliek van Consument van 12 oktober 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 22 oktober 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 26 februari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft in het verleden bij Aangeslotene een zogenaamd Totaal Pakket afgesloten. Onderdeel van deze overeenkomst, waarop naast de Algemene Bankvoorwaarden ook de Algemene Voorwaarden voor elektronische diensten 2002 van toepassing zijn, vormen elektronische bankdiensten, waaronder internetbankieren in welk kader door Aangeslotene op 2 juni 2008 een in het systeem ingevoerde opdracht werd uitgevoerd. Consument meent dat hij deze opdracht uit het systeem had verwijderd. Consument heeft vervolgens contact opgenomen met Aangeslotene. Deze heeft hierop de begunstigde aangeschreven teneinde hem te bewegen het geld terug te storten naar de rekening van Aangeslotene. De begunstigde bleek hiertoe echter niet bereid.

### **3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de in zijn ogen ten onrechte uitgevoerde betaalopdracht ten bedrage van € 650,-.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.2.1. De betalingsopdracht betreffende de periodieke overboeking ad € 650,- is op of omstreeks 4 mei 2008 gewist. Toen Consument op 2 juni 2008 nogmaals in de digitale ruimte inlogde, zag hij dat de betwiste transactie in behandeling was, maar er stonden geen geagendeerde opdrachten meer.
- 3.2.2. Ook uit het overzicht binnenlandse periodieke overeenkomsten van 5 juni 2008 bleek Consument dat er geen opdrachten (meer) aanwezig waren en dat de betaalopdracht mitsdien verwijderd moest zijn.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
  - 3.3.1 Zowel het invoeren van een opdracht als het wijzigen of verwijderen van een opdracht (die nog niet is uitgevoerd) via internetbankieren moeten worden verzonden naar de computers van de bank. Om een opdracht (een verwijdering van een opdracht is ook een opdracht) uit te kunnen voeren, dient een elektronische handtekening te worden ingevoerd. Deze elektronische handtekening bestaat uit een unieke code die wordt aangemaakt met behulp van een Random Reader, de bankpas en de bijbehorende pincode. Het is absoluut onmogelijk dat een opdracht wordt uitgevoerd zonder deze elektronische handtekening.
  - 3.3.2 De bank heeft geen controle over het tijdens de sessie afsluiten van de gebruikte webbrowser. Indien deze tijdens een sessie wordt afgebroken, terwijl de opdracht nog niet is verzonden, ontvangt de Consument hiervan geen melding. Het is immers technisch onmogelijk voor de bank om het sluiten van de webbrowser op de computer van de gebruiker tegen te gaan of om in dat geval eerst een bevestiging te vragen of een waarschuwing te geven. Indien in een dergelijk geval de webbrowser is afgesloten, zal een opdracht tot verwijdering dus niet worden verzonden.
  - 3.3.3 In artikel 9 van de Algemene Bankvoorwaarden is bepaald dat een Consument er zorg voor dient te dragen dat opdrachten, opgaven en mededelingen aan de bank duidelijk zijn en de juiste gegevens bevatten. Opdrachten tot overboeking voert de bank uit op basis van de door Consument opgegeven gegevens. De bank is, conform genoemd artikel, niet gehouden de juistheid van de in de opdracht vermelde gegevens te verifiëren. De bank is derhalve niet verantwoordelijk voor de onjuiste overboeking doordat Consument een geagendeerde opdracht onjuist heeft verwijderd. De bank was hier immers niet van op de hoogte op het moment dat de geagendeerde opdracht werd uitgevoerd.
  - 3.3.4 In artikel 10.1 van de Algemene Voorwaarden is bepaald dat de klant gebonden is aan (rechts)handelingen die met behulp van de beveiligingscode van de klant via een elektronische dienst en/of een functionaliteit is verricht. Nu de opdracht tot overboeking verricht is met behulp van de beveiligingscode van consument, betekent dit dat zij hieraan gehouden is. Omdat de opdracht tot verwijdering van de geagendeerde opdracht nimmer aan de bank is doorgegeven, waardoor de bank geen weet had van het feit dat de opdracht verwijderd had moeten worden, kan de bank niet worden tegengeworpen dat de geagendeerde opdracht wel juist is verwijderd.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.3.5 De bank betreurt dat de betalingsopdracht is uitgevoerd nu Consument juist in de veronderstelling verkeerde dat zij deze betalingsopdracht had verwijderd. De bank is van mening dat zij zich voldoende heeft ingespannen om Consument behulpzaam te zijn. De bank heeft begunstigde/ontvanger direct aangeschreven, teneinde deze te bewegen het ontvangen bedrag van € 650,- terug te storten. De ontvanger bleek hier niet toe bereid.
- 3.3.6 Wellicht heeft Consument uit hoofde van onverschuldigde betaling of ongerechtvaardigde verrijking een vorderingsrecht op de ontvanger van het genoemde bedrag. Deze vordering heeft Consument niet op Aangeslotene. De bank is in de verhouding tussen Consument en de ontvanger van het bedrag geen partij en kan op dat gebied derhalve niet meer voor Consument betekenen dan zij reeds gedaan heeft.
- 3.3.7 Blijkens de uitdraai van 5 juni 2008 staan er op die datum geen automatische overboekingen geagendeerd in het systeem. Op 2 juni 2008 is de eerder geagendeerde opdracht tot automatische overboeking uitgevoerd. Dit betekent dat tussen 2 juni 2008 en 5 juni 2008 de opdracht tot automatische overboeking alsnog door Consument verwijderd is.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt. Artikel 150 van het Wetboek van Rechtsvordering bepaalt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten de bewijslast van die feiten draagt, tenzij uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit. Nu niet is gebleken van omstandigheden die mee zouden brengen dat op grond van eisen van redelijkheid en billijkheid niet Consument maar Aangeslotene de hier aan de orde zijnde feitelijke stellingen aannemelijk zou moeten maken, blijft de bewijslast van de feiten op Consument rusten.
- 4.2. De Commissie is van oordeel dat Consument er niet in is geslaagd te bewijzen dat hij op of omstreeks 4 mei 2008 de bewuste betaalopdracht ten bedrage van € 650,- in de digitale omgeving van zijn bankrekening bij Aangeslotene, correct heeft verwijderd. Dit geldt te meer nu Consument heeft aangegeven dat de betreffende betaalopdracht op 4 juni 2008 de status “in behandeling” had. Consument heeft daarmee zelfs niet aannemelijk gemaakt dat hij de betreffende betaalopdracht daadwerkelijk heeft verwijderd. Consument heeft dit gesteld, maar is er niet in geslaagd dit te bewijzen. De enkele mondelinge mededeling van Consument dat hij de betaalopdracht verwijderd heeft is in dat verband onvoldoende.
- 4.3. Dit alles overziende meent de Commissie dat Consument geen aanspraak kan maken op vergoeding van de door hem gestelde schade.



**KiFiD**

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van de Consument wordt afgewezen.