Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0608

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	16 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	18 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betaaltransacties. In lijn met eerdere uitspraken over dit onderwerp is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken of te voorkomen. De bank is ook niet gehouden om mee te werken aan het terugvorderen van bedragen die de consument via iDeal aan webwinkels heeft betaald. De vordering wordt daarom 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 en 3) het verweerschrift 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 bij de bank. De Voorwaarden Cliëntrelatie van de bank zijn daarop van toepassing.

2.2 De consument heeft op 12 juli 2020 een bestelling van € 34,95 gedaan bij een webwinkel en op 24 september 2020 een bestelling van € 82,90 gedaan bij een (andere) webwinkel. Beide bestellingen heeft de consument betaald via iDEAL.

2.3 Op 10 februari 2021 heeft de consument contact opgenomen met de bank en gevraagd of de bank de gelden kon terugvragen, omdat er volgens de consument sprake was van oplichting door de betreffende webwinkels. De bank heeft toen meegedeeld dat zij het geld niet kan terugboeken.

2.4 De consument heeft met betrekking tot de twee webwinkel bestellingen bij de politie aangifte gedaan van oplichting.

2.5 De consument heeft bij de bank geklaagd over de gedane betalingen en aansprakelijk gesteld voor de door haar geleden schade. De afdeling fraude van de bank heeft per brief van 18 mei 2021 aan de consument laten weten waarom de bank in deze kwestie niets voor haar kan doen. De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij de bank.

2.6 De bank heeft bij brief van 14 juni 2022 de klacht afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt dat de bank niets heeft gedaan om te voorkomen dat er geld naar de betreffende webwinkels is overgemaakt, omdat het volgens haar gaat om oplichters. De ene webwinkel heeft het product van € 34,95 niet geleverd en de andere webwinkel heeft een product, een jas, toegezonden wat volgens de consument niet voldoet aan de kwaliteit die daarvan verwacht mocht worden. Na retournering van de jas, heeft de webwinkel vervolgens weer eenzelfde jas opgestuurd. De consument vreest als zij deze jas retourneert, haar geld niet terugkrijgt. Zij houdt de bank aansprakelijk voor haar schade van € 119,-.

Het verweer

2.8 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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden was om de betreffende betaalopdrachten tegen te houden, te voorkomen of terug te halen.

De commissie is - in lijn met eerdere uitspraken van de commissie[1] - van oordeel dat dit niet het geval is en licht dat als volgt toe.

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener

3.2 De bank is bij de betaalopdrachten uitsluitend opgetreden als betaaldienstverlener. De consument heeft de betaaltransacties, via iDeal zelf geïnitieerd en geautoriseerd conform de gestelde voorwaarden.

3.3 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 betaalopdrachten, als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op beleggings-activiteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[2] In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden werden overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[3]

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.4 Voor zover de consument een conflict heeft met de leveranciers van de door haar bestelde producten, is de bank daarbij geen partij. Nog los van het gegeven dat niet vaststaat dat deze leveranciers onbetrouwbaar dan wel oplichters zijn zoals de consument heeft gesteld, gaat de zorgplicht van de bank niet zo ver dat zij gehouden is om op verzoek van de consument geld terug te vorderen van deze partijen.

3.5 De bank heeft geen zorgplicht geschonden en is ook niet op andere wijze toerekenbaar tekortgeschoten jegens de consument. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2019- 531, 2019-1022, 2020-086, 2020-407, 2021-0502 en 2021-0146.
[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[3] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

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