Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1058

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	4 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is benaderd door een derde en heeft bedragen overgemaakt naar derden, waarbij hij in de veronderstelling verkeerde dat hij beleggingen deed in cryptovaluta. De consument stelt dat hij is opgelicht en vordert dat de bank zijn schade vergoedt. De commissie oordeelt dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en dat de bank geen verwijt valt te maken. 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 van 24 en 15 juli 2024 en 4 september 2024, en 3) het verweerschrift van de bank. Nadat de termijn om repliek in te dienen is verstreken, heeft de consument nog een nader stuk ingediend. De commissie neemt dit, vanwege de termijnoverschrijding. niet mee in de beoordeling.

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 bank heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. De bank heeft de consument ook een betaalpas verstrekt.

2.2 De consument is via social media benaderd door een derde, die zich voordeed als een bekende van de consument. Op aanraden van deze derde heeft de consument bedragen overgemaakt naar Simplex.com, een cryptovalutaplatform. De consument dacht daarmee te investeren in cryptovaluta en *fees* te betalen om vervolgens zijn winsten te kunnen opnemen.

2.3 De consument heeft tussen 13 juli 2024 en 14 juli 2024 uur met de betaalpas zeven (online) betaalopdrachten aan de bank gegeven van totaal € 11.647,- ten gunste van dit platform. De bank heeft deze betaalopdrachten uitgevoerd.

2.4 De consument heeft zich enkele uren later beseft dat hij waarschijnlijk is opgelicht. Hij heeft daarop zogenoemde chargebackverzoeken ingediend bij de bank via de app van de bank. De bank heeft zijn chargebackverzoeken afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank hem zijn schade van in totaal € 20.000,- vergoedt. De consument voert hiervoor aan dat hij slachtoffer is geworden van fraude. Hij heeft zich snel gerealiseerd dat hij was opgelicht en hij heeft meteen daarna de betalingstransacties betwist. De bank moet de betalingstransacties bij de ontvanger betwisten en het bedrag daarvan aan hem vergoeden.

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

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een bedrag van € 20.000,- aan de consument moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De rol van de bank als betaaldienstverlener

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betreffende betalingen zelf heeft uitgevoerd door deze te autoriseren via de app van de bank. Dit betekent dat de bank verplicht is om de door de consument goedgekeurde betalingen uit te voeren.[1] De rol van de bank als betaaldienstverlener tegenover de consument is in beginsel beperkt tot het automatiseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.[2]

[1] Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW), opgenomen in de bijlage.
[2] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2019-882, te raadplegen op www.kifid.nl/uitspraken.

Daarbij worden de betalingen onherroepelijk nadat de betaalopdracht door de bank is ontvangen, tenzij anders is overeengekomen.[3]

De chargebackprocedure

3.3 De consument voert aan dat de bank een chargeback had moeten uitvoeren. De commissie begrijpt de stelling van de consument zo, dat de mogelijkheid om een chargebackverzoek in te dienen tussen de bank en de consument is overeengekomen en dat de bank tegenover de consument verplicht is om in zijn geval de gelden terug te halen bij (de betaaldienstverlener van) de ontvanger en zijn betaalrekening met de betaalde bedragen te crediteren. De bank heeft niet weersproken dat zij de consument de mogelijkheid biedt om betalingstransacties te betwisten middels een chargebackprocedure. In de interne klachtenprocedure heeft zij ook erkend dat deze procedure bestaat. De commissie gaat er daarom van uit dat deze mogelijkheid tussen partijen is overeengekomen.

3.4 De bank voert echter aan dat de consument niet voldoet aan de voorwaarden voor een succesvolle chargeback. De consument heeft namelijk een chargeback ingediend op basis van (bancaire) fraude. Een dergelijke chargeback kan volgens de voorwaarden alleen worden uitgevoerd en slagen als sprake is van ongeautoriseerde betalingstransacties, dat wil zeggen transacties waarmee de consument niet zelf heeft ingestemd. In dit geval heeft de consument de betalingstransacties wel geautoriseerd. Van bancaire fraude is volgens de bank daarom geen sprake.

De bank hoeft de schade van de consument niet te vergoeden

3.5 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op deze toelichting door de bank, die de consument niet heeft weersproken, niet heeft aangetoond dat de bank een op haar rustende contractuele verplichting niet is nagekomen, en dat de consument daardoor schade heeft geleden. De bank heeft de chargebackverzoeken (dezelfde dag) onderzocht en afgewezen omdat sprake is van geautoriseerde transacties. Niet gebleken is dat zij deze transacties volgens de voorwaarden niet had mogen afwijzen. Er is daarom geen grondslag om de bank te verplichten om het bedrag van de door de consument gedane transacties aan de consument te vergoeden.

Conclusie

3.6 De klacht van de consument is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[3] Zie artikel 7:534 BW.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 uit wet- en regelgeving

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Titel 7b Betalingstransacties

Artikel 522

1 *Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*
2 *De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*

Artikel 533

4 *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*

Artikel 534

1 *De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.*
2 *Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.*
3 *In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.*
4 *In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.*
5 *Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.*

6 *Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.*