Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0427

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

Datum uitspraak	21 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft vanaf zijn betaalrekeningen bij de bank verschillende betalings-transacties verricht voor de aanschaf van digitale cadeaubonnen bij een webshop. Op enig moment heeft hij via een andere bank bij dezelfde webshop een cadeaubon aangekocht; die andere bank heeft de transactie direct geblokkeerd. De consument stelt onder andere dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de betalingstransacties aan de webshop niet te blokkeren, terwijl de andere bank dat wel deed. De commissie is van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. De vorderingen worden 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 twee betaalrekeningen en een spaarrekening bij de bank.

2.2 In de periode 25 juni 2022 tot en met 26 september 2022 heeft de consument vanaf zijn betaalrekeningen bij de bank via iDeal 40 betalingstransacties voor een totaalbedrag van € 2.455,16 verricht voor de aanschaf van digitale cadeaubonnen bij [webshop] (hierna: de webshop). De bank heeft deze betalingstransacties uitgevoerd.

2.3 Eén van die transacties, van € 58,-, verrichte de consument op 1 februari 2023. Op diezelfde dag heeft de consument ook met een betaalrekening bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna: de andere bank) een betalingstransactie willen verrichten voor de aanschaf van een cadeaubon bij de webshop. De andere bank heeft de betreffende betalingstransactie geblokkeerd. De andere bank heeft telefonisch contact opgenomen met de consument om hem te waarschuwen voor mogelijke fraude en aangegeven dat de transactie niet in zijn profiel past.

2.4 De consument heeft op 10 februari 2023 schriftelijk een klacht ingediend bij de bank, omdat de bank net als de andere bank volgens hem de betalingstransacties ten behoeve van de webshop had moeten tegenhouden. De bank heeft de klacht van de consument op 10 februari 2023 schriftelijk afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank erkent dat zij haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden doordat zij de betalingstransacties aan de webshop niet heeft tegengehouden terwijl een andere bank dat wel heeft gedaan. Ook vordert hij dat de bank een bedrag van € 8.943,92 aan hem vergoedt. Voorts vordert de consument dat de bank haar excuses aan hem en zijn advocaat aanbiedt.

2.6 Aan deze vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag:
- De bank had de 40 transacties bij de webshop als ongebruikelijke transacties moeten aanmerken. Het ging om een grote hoeveelheid transacties voor de aanschaf van cadeaubonnen. Een dergelijke uitgavepatroon past niet bij een reguliere particuliere klant en ook niet bij de consument. De bank had de transacties moeten blokkeren en de consument moeten waarschuwen.
- De fraudeafdeling van de bank had moeten samenwerken met de fraudeafdeling van de andere bank. Het waarschuwingssysteem van de andere bank was immers effectiever. De andere bank heeft al bij één betalingstransactie aan de webshop een blokkade toegepast en de consument voor fraude gewaarschuwd en aangegeven dat de transactie niet bij zijn profiel past. De consument vraagt waarom de bank hem niet op dezelfde manier heeft gewaarschuwd.
- De consument heeft de transacties onder invloed van een psychose uitgevoerd. Als de bank de consument had gewaarschuwd, dan had de vrouw van de consument kunnen ingrijpen en was hun gezin veel ellende bespaard.
- Tot slot vindt de consument dat (de advocaat van) de bank hem belachelijk heeft gemaakt door zijn psychose in twijfel te trekken.

Als de bank de consument vragen had gesteld over zijn medische toestand, dan had de consument de vragen desnoods met ondersteuning van medisch bewijs beantwoord. Ook heeft de bank tijdens de behandeling van zijn klacht insinuerende en denigrerende opmerkingen geuit jegens de consument en zijn advocaat.

Het verweer

2.7 De bank voert verweer 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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden, of de bank de consument excuses moet aanbieden en of de bank de consument € 8.943,92 schadevergoeding moet betalen.

3.2 De commissie betreurt het dat de consument een moeilijke tijd heeft doorgemaakt en dat hij in die tijd een groot geldbedrag heeft uitgegeven. De commissie is echter van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en dat de bank niet verplicht is de consument schadevergoeding te betalen. Ook constateert de commissie dat de bank de consument inmiddels excuses aan heeft geboden. Hieronder licht de commissie haar oordeel toe.

Toegestane betalingstransacties

3.3 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. De commissie stelt voorop dat er in dit geval sprake was van toegestane betalingstransacties. Dat betekent dat de betaler (de consument) heeft ingestemd met de betalingstransacties op de tussen de consument en de bank overeengekomen vorm en procedure.[1] Uit de verklaringen van de consument blijkt dat hij de betalingstransacties zelf heeft verricht. Volgens de bank zijn de betalingstransacties door de consument via iDeal verricht met gebruikmaking van zijn bankpas en pincode. De consument heeft dit niet weersproken en bovendien verklaard dat hij de betalingstransacties zelf heeft verricht. Gelet op het voorgaande zijn de betalingen aan de webshop als toegestane betalingstransacties aan te merken.

[1] Artikel 7:522 lid 2 BW.

3.4 Zelfs als de wil van de consument ontbrak bij zijn opdrachten aan de bank om zijn geld naar de webshop over te maken, dan mocht de bank er in redelijkheid op vertrouwen dat de betaalopdrachten van de consument juist waren. De bank wist immers niet dat de consument onder invloed van een psychose handelde.[2]

3.5 Omdat er sprake is van door de consument toegestane betalingstransacties, was de bank in dit geval als betaaldienstverlener bij alle 40 betalingstransacties op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek verplicht de betalingen uit te voeren.[3] De bank heeft dit ook gedaan. Overboekingen verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid.[4] Op dit punt is daarom niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden.

Geen transactiemonitoringsplicht

3.6 De commissie oordeelt als volgt over het verwijt van de consument dat de bank de betalingstransacties als ongebruikelijk had moeten herkennen en de consument had moeten waarschuwen en de transacties had moeten tegenhouden.

3.7 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat op de bank geen algemene transactiemonitoringsplicht rust.[5] De bank is in dit geval opgetreden als betaaldienstverlener. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling. De bank moet wel tot onderzoek overgaan als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk bewust van is.[6]

3.8 De stelling van de consument dat de bank in de gegeven omstandigheden *had moeten weten* dat de betalingstransacties ongebruikelijk waren, is onvoldoende. Uit de feiten en omstandigheden blijkt in dit geval niet dat de bank *daadwerkelijk wist* dat de 40 betalingstransacties ongebruikelijk waren en dat zij bewust was van het daaraan verbonden gevaar. Dat de betalingen anders waren dan wat voor de consument gebruikelijk was, maakt ook niet dat de bank wist dat de consument voor zijn doen buitensporig grote betalingen verrichtte.[7]

---

[2] GC Kifid nr. 2024-0239, te vinden op www.kifid.nl
[3] Artikel 7:533 lid 4 BW.
[4] Hof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, onder 3.14.
[5] GC Kifid nr. 2022-0593.
[6] HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, overweging 4.6. Zie ook GC Kifid nrs. 2019-531, 2020-086, 2021-0502 en 2021-0957.
[7] GC Kifid nr. 2024-0239.

Dat de consument bij een andere bank bij een soortgelijke betalingstransactie wel is gewaarschuwd voor een ongebruikelijke betaling, maakt niet dat de bank in dit geschil wist dat de betalingstransacties ongebruikelijk waren en dat zij bewust was van het daaraan verbonden gevaar.

3.9 Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dat de bank op dat punt haar zorgplicht zou hebben geschonden is daarom niet komen vast te staan.

De bank is niet verplicht om schadevergoeding te betalen

3.10 De commissie heeft dus geoordeeld dat de bank de transacties moest uitvoeren, dat de bank in het algemeen niet verplicht is betalingstransacties te monitoren en dat niet is gebleken dat de bank daadwerkelijk wist dat de 40 betalingstransacties ongebruikelijk waren. De bank heeft in de gegeven omstandigheden haar zorgplicht niet geschonden. Gelet hierop is de bank niet verplicht om de consument € 8.943,92 schadevergoeding te betalen. De klacht van de consument is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

De bank heeft excuses aangeboden

3.11 De consument heeft verder nog geklaagd over de bejegening door en de communicatie van de bank. In haar reactie van 18 januari 2024 heeft de bank de consument aangegeven dat het niet haar bedoeling was de consument te beledigen. Voor het geval de consument het wel zo heeft ervaren, biedt de bank haar excuses aan. Naar het oordeel van de commissie kan de bank op dit punt niet tot meer worden gehouden.

Conclusie

3.12 Gelet op de voorgaande overwegingen komt de commissie tot de conclusie dat het niet is gebleken dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens de consument. De klacht is ongegrond en de vorderingen 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 oktober 2023, 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage staan de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 522

(...)

2. *De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. 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 betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.*