Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	27 juni 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 en algemene voorwaarden

Samenvatting

Creditcardbetaling. Betwisting betalingstransacties. Beleggingsfraude. Zorgplicht bank. De consument heeft met zijn creditcard betalingen verricht aan een cryptoplatform. De consument is hierbij het slachtoffer geworden van oplichting en is van mening dat de bank de door hem geleden schade moet vergoeden. Volgens de consument had de bank meer kunnen doen om zijn overgeboekte bedragen terug te krijgen. De betalingstransacties zijn door hem zelf geïnitieerd en goedgekeurd. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en niet gehouden was om de betalingstransacties van de consument nader te onderzoeken of de begunstigde achter het rekeningnummer te controleren. Het is de commissie verder niet gebleken dat de bank ten tijde van het verrichten van de betalingstransacties wetenschap had van ongebruikelijk betalingsverkeer. 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) het verweerschrift van de bank en 3) een e-mail van de consument.

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 is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.

1.4 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 houdt een betaalrekening en een creditcard aan bij de bank. Op de rechtsverhouding tussen partijen zijn de 'Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2022' (hierna: Voorwaarden) en de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.

2.2 In de periode van 28 december 2022 tot en met 30 januari 2023 heeft de consument met zijn creditcard diverse bedragen overgemaakt naar een buitenlands handelsplatform voor cryptocurrency (hierna: het handelsplatform). De betalingen verliepen via een Payment Service Provider (Moonpay). De consument was hierbij in de veronderstelling dat met zijn inleg belegd zou worden in bitcoins. Hij zag aangekochte beleggingen op transactie-overzichten die overeenkwamen met zijn stortingen. De betalingen aan het handels-platform heeft de consument allemaal zelf geïnitieerd en goedgekeurd.

2.3 Het handelsplatform heeft de inleg van de consument echter niet terugbetaald en de consument bleek slachtoffer geworden te zijn van fraude. De totale schade bedraagt € 2.484,-.

2.4 Op 21 augustus 2023 heeft de consument per e-mail de creditcardtransacties betwist en de bank verzocht om de door hem overgemaakte bedragen terug te betalen. In antwoord hierop heeft de bank per e-mail van 25 september 2023 dit verzoek afgewezen. De consument heeft zich met deze beslissing niet kunnen verenigen en heeft een klacht ingediend bij Kifid.

2.5 Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument de klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering van de consument

2.6 De consument vordert van de bank een bedrag van € 2.484,-.

2.7 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument het volgende aangevoerd. De consument is van mening dat de bank heeft nagelaten om de betwiste bedragen terug te halen en zij heeft haar zorgplicht jegens hem geschonden. De consument heeft hierbij aangevoerd dat de bank ten onrechte geen verificatie heeft uitgevoerd van de legitimiteit van de begunstigde. De bank had moeten onderzoeken wie de ontvangende partij was van de transacties en de bank had de transacties moeten monitoren met robuuste transactie-controlesystemen om zodoende verdachte activiteiten te identificeren en te voorkomen. Ook had de bank hem moeten waarschuwen dat hij mogelijk bedragen overmaakte naar een onbetrouwbare partij. Dit alles is niet gebeurd, aldus de consument en daarom is de bank aansprakelijk voor het schadebedrag van € 2.484,-

Het verweer van de bank

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 de klacht over?

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank aansprakelijk is voor de door de consument geleden schade als gevolg van de verrichtte transacties aan het handelsplatform. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij licht dit hierna toe.

Nederlands recht

3.2 Om te beginnen stelt de commissie vast dat op de relatie tussen partijen de Voorwaarden van toepassing zijn verklaard. In artikel 34 van de Voorwaarden is opgenomen dat Nederlands recht van toepassing is.

De bank heeft gehandeld als betaaldienstverlener

3.3 Als onweersproken staat tussen partijen vast dat de consument de transacties aan het handelsplatform in de periode van 28 december 2022 tot en met 30 januari 2023 zelf heeft uitgevoerd en geautoriseerd op de tussen partijen overeengekomen wijze. Er is dus sprake van toegestane betalingstransacties, zoals bedoeld in artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).[1] Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 BW dan gehouden gehoor te geven aan de opgegeven betaalopdrachten. De betalingen zijn vervolgens onherroepelijk geworden, nadat de gelden op de bankrekening van het handelsplatform zijn bijgeschreven (zie artikel 7:534 BW). De rol van de bank als betaaldienstverlener is daarmee vervuld.

3.4 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank in de situatie als de onderhavige is opgetreden als betaaldienstverlener en naar het oordeel van de commissie heeft de bank hierbij geen fout gemaakt. De bank heeft als betaaldienst-verlener de plicht om het betalingsverkeer te optimaliseren.[2] De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren op bijvoorbeeld dubieuze begunstigden. Een algemene monitoringsplicht zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

[1] De relevante bepalingen uit de wet zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] GC Kifid nrs. 2023-0901, 2022-0235, 2022-0178 en 2021-0197 te vinden op www.kifid.nl.

Is de bank tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht?

3.5 Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Van de bank mag worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat, indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[4] In dit geval is niet gebleken dat de bank ervan op de hoogte was dat de consument bedragen zou overmaken naar een partij die achteraf onbetrouwbaar bleek te zijn. Bovendien heeft de bank geen verplichting om onderzoek te doen naar een begunstigde van een transactie, zoals in dit geval het handelsplatform. Het is de verantwoordelijkheid van de consument en niet van de bank om te onderzoeken (bijvoorbeeld via het internet) of en met wie hij zaken wil doen en waarin.[5] Ook is de bank in beginsel niet verplicht het bedrijf (of de persoon) achter het rekening-nummer te controleren.[6] Naar het oordeel van de commissie rustte op de bank dan ook geen waarschuwingsplicht.

Kan de consument een beroep doen op betwisting?

3.6 Indien een consument een onbekende, te hoge of onterechte transactie op zijn rekening-overzicht opmerkt, kan hij deze transactie betwisten. De mogelijkheid, en de voorwaarden die hieraan gesteld worden, is opgenomen in artikel 85 in samenhang met artikel 112 lid 1 van de Voorwaarden. Uit deze artikelen volgt dat er bij een klacht over een geleverde dienst of faillissement een recht bestaat op terugbetaling *'als er sprake is van een transactie zonder toestemming'*. Met de bank is de commissie van oordeel dat het recht op terugbetaling niet van toepassing is op deze situatie. Als onvoldoende weersproken staat vast dat de consument toestemming heeft gegeven voor de transacties en daarbij met zijn Mastercard gelden heeft overgeboekt naar het handelsplatform. Van niet-toegestane betalings-transacties aan het handelsplatform is daarom geen sprake. Dat het handelsplatform zich anders heeft voorgedaan en de consument hierbij is misleid, is een kwestie tussen de consument, het handelsplatform en de Payment Service Provider. De bank is in die verhouding geen partij.[7]

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 85 en artikel 112 lid 1 van de Voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

---

[3] GC Kifid nr. 2016-602.
[4] HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en GC Kifid nr. 2019-531.
[5] GC Kifid nr. 2022-0191.
[6] Vgl. Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en GC Kifid nr. 2019-531 en 2021-1007.
[7] Artikel 14 van de Voorwaarden.

Slotsom

3.8 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Evenmin is gebleken dat er een wettelijke of contractuele verplichting is op grond waarvan de bank de schade van de consument zou moeten vergoeden. Dit is ongetwijfeld teleurstellend voor de consument, maar de commissie ziet geen redenen om de klacht gegrond te verklaren. De klacht is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

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 oktober 2023, 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 en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek (BW)

Betalingstransactie

7:522 BW

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.

3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:533 BW

(..)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekening houdende 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.

Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2022

Betaalopdrachten

Artikel 85 Wanneer heeft u recht op terugbetaling bij een betaling zonder toestemming?

1. U geeft toestemming voor betaalopdrachten. In hoofdstuk 6 leggen wij uit hoe u ons toestemming voor betaalopdrachten kunt geven.

2. Heeft er een betaling zonder deze toestemming plaatsgevonden? Dan heeft u alleen recht op terugbetaling als:

a. u ons meteen laat weten dat sprake is van een betaling zonder toestemming als u de betaling zonder toestemming heeft gezien, en

b. u ons meteen laat weten dat er sprake is van een incident. U moet dit meteen doen zodra u vermoedt, weet of zou moeten weten dat er sprake is van een incident, en dit incident heeft geleid tot de betaling zonder toestemming, en

c. u ook de andere veiligheidsregels uit hoofdstuk 2 en de aanwijzingen heeft nageleefd, bijvoorbeeld over het melden van niet-toegestane transacties en het veilig omgaan met uw beveiligingsmiddelen zoals uw 5-cijferige code, signeercode en pincode, en

d. u ons uiterlijk binnen dertien maanden na de betaling zonder toestemming heeft laten weten dat sprake was van een betaling zonder toestemming, en

e. u niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld.

Heeft u recht op terugbetaling? Dan boeken wij het bedrag van de betaling zonder toestemming terug op uw rekening met de valutadatum van de betaling.

3. Is er sprake van een elektronische betaling zonder toestemming? En was bij die betaling geen sprake van 'sterke clientauthenticatie'? Dan heeft u geen recht op terugbetaling als u fraudeleus heeft gehandeld. En ook niet als u ons niet binnen dertien maanden na de betaling zonder toestemming heeft laten weten dat sprake was van een betaling zonder toestemming. In andere gevallen wel. Wanneer sprake is van een betaling met sterke clientauthenticatie wordt bepaald door de wet.

4. Als wij onderzoek doen naar een betaling zonder toestemming, moet u hieraan meewerken zodra wij dit vragen. Bijvoorbeeld door ons informatie te geven, aangifte te doen bij de politie of informatie op te vragen bij een betaalinitiatiedienstverlener, als deze betrokken is bij de betaling. Wij kunnen u hiervoor aanwijzingen geven.

5. Hebben wij bij een niet-toegestane betaling het bedrag van de betaling teruggeboekt naar u? En blijkt daarna uit onderzoek dat u geen recht heeft op terugbetaling? Dan betaalt u het ontvangen bedrag weer aan ons terug. Wij mogen dit bedrag ook van uw rekening of uw creditcard afboeken.

Aanvullende regels voor creditcards

Artikel 112 Geen recht op terugbetaling bij klacht over geleverde dienst of faillissement

1. Als er sprake is van een transactie zonder toestemming, geldt artikel 85. Daarin staat wanneer u recht heeft op terugbetaling bij een betaling zonder toestemming. Voor alle duidelijkheid: u heeft geen recht op terugbetaling als de betaling goed is gegaan, maar u een discussie heeft over iets dat u met de pas heeft betaald. Bijvoorbeeld omdat u een klacht heeft over de geleverde dienst of omdat door u bestelde producten niet geleverd zijn. Het bedrag is dan terecht door ons in rekening gebracht omdat u op een manier zoals beschreven hoofdstuk 6 uw toestemming voor de betaling heeft gegeven.

(..)