

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0030

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	14 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument is het slachtoffer geworden van fraude. Als gevolg van de fraude is er een bedrag van € 701,- van zijn creditcard afgeschreven. De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld dat bedrag aan hem te vergoeden. De commissie komt tot het oordeel dat de consument zelf goedkeuring heeft gegeven voor de afschrijving. De bank hoeft de schade daarom niet aan hem te vergoeden. De vordering 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 en 2) 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 houdt een VISA creditcard aan bij de bank.
- 2.2 Op 29 april 2024 heeft de consument een SMS-bericht ontvangen dat afkomstig leek te zijn van ICS, met de volgende tekst:

“ICS: er is geprobeerd om met uw creditcard €899,00 af te schrijven, voor nu is de transactie geblokkeerd. Indien u geen toestemming hebt gegeven voor deze transactie verzoeken wij u om met spoed contact op te nemen op het noodnummer [telefoonnummer] International Card Services”

- 2.3 De consument heeft daarop het telefoonnummer gebeld dat is vermeld in het SMS-bericht. Tijdens het telefoongesprek dat volgde, heeft een persoon die zich (naar achteraf is gebleken) voordeed als een medewerker van ICS de consument voorgehouden dat er drie transacties hebben plaatsgevonden ten laste van zijn creditcard die gecorrigeerd zouden worden. De fraudeur wist de naam van de consument en het nummer van zijn creditcard te noemen. De consument heeft verklaard dat er tijdens het gesprek een correctie op het scherm van zijn mobiele telefoon zichtbaar was voor een bedrag van € 701,-. Op enig moment werd plots de verbinding verbroken.
- 2.4 Direct na het telefoongesprek heeft de consument contact opgenomen met de bank om melding te maken van het voorval. Hij heeft daarbij aangegeven wel creditcardgegevens, maar geen beveiligingscodes te hebben gedeeld met de fraudeur. De medewerker van de bank gaf aan dat er een transactie van € 709,- is tegengehouden en dat er een bedrag van € 701,- is afgeschreven van de creditcard van de consument. Deze laatste transactie stond ten tijde van het telefoongesprek met de bank nog in reservering en moest door de ontvanger verzilverd worden. De bank heeft de creditcard van de consument geblokkeerd.
- 2.5 Op 30 april 2024 heeft de consument opnieuw contact opgenomen met de bank omdat het bedrag van € 701,- definitief was afgeschreven. De consument was in de veronderstelling dat de afschrijving geblokkeerd zou worden. De medewerker van de bank heeft aan de consument uitgelegd dat de bank een transactie in reservering niet kan tegenhouden of kan verwijderen.
- 2.6 Begin mei 2024 is tussen partijen meermaals schriftelijk contact geweest over het voorval, waarbij de bank in het kader van een fraudeonderzoek enkele keren aanvullende vragen heeft gesteld aan de consument en hij deze telkens heeft beantwoord. Op 14 mei 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat hij niet in aanmerking komt voor een schadevergoeding. De consument heeft daarna een klacht ingediend bij de bank en haar verzocht de schade te vergoeden. Dat verzoek is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument stelt dat de bank het bedrag van € 701,- dat van zijn creditcard is afgeschreven aan hem moet vergoeden. Hij voert daartoe het volgende aan. Het bedrag is zonder zijn toestemming van zijn creditcard afgeschreven. Direct na het telefoongesprek met de fraudeur heeft de consument gebeld met de bank en melding gemaakt van de gebeurtenis. Vervolgens is hij 18 minuten in de wacht gezet. Pas daarna werd hem door de medewerker van de bank medegedeeld dat zijn creditcard geblokkeerd was. Als de bank direct actie had ondernomen, had zij de transactie nog kunnen tegenhouden. Dat de bank een gereserveerde transactie niet kan tegenhouden klopt niet. De bank heeft dat in een eerder geval ook al eens gedaan. De consument merkt verder op dat het vreemd is dat de fraudeur zijn naam, creditcardnummer en telefoonnummer wist.
- 2.8 De consument vordert een schadevergoeding van € 701,-.

Het verweer

- 2.9 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 deze zaak over?

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de betwiste transactie van € 701,- aan de consument moet vergoeden. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Onderscheid toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

- 3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarvoor de consument instemming heeft verleend volgens de met de bank overeengekomen procedure. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt als niet-toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) moet de bank het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie vergoeden. Op die regel bestaat een uitzondering. Op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank een niet-toegestane betalingstransactie niet te vergoeden als de consument opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt.
- 3.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of de betwiste transactie moet worden aangemerkt als een toegestane of een niet-toegestane betalingstransactie. De consument heeft gesteld dat het bedrag van € 701,- zonder zijn toestemming van zijn creditcard is afgeschreven. De bank heeft een afschrift uit haar administratie overgelegd waaruit blijkt dat de transactie is verricht door middel van '3D-secure'. De bank heeft toegelicht dat een transactie die is verricht door middel van 3D-secure is goedgekeurd met de Rabo Scanner in combinatie met de originele creditcard of dat de transactie is bevestigd via de Rabo App. Er is geen ander mobiel toestel geregistreerd en de consument heeft verklaard dat hij de creditcard in zijn bezit heeft gehad. Het is daarom niet mogelijk dat een derde toestemming heeft kunnen geven voor de transactie. Dat de transactie door de consument zelf is bevestigd via de Rabo App wordt ondersteund door de verklaring van de consument in zijn e-mail aan de bank van 6 mei 2024, dat er tijdens het telefoongesprek met de fraudeur een correctie van € 701,- zichtbaar was op zijn scherm. De consument heeft toen vermoedelijk de transactie goedgekeurd.

Beoordeling

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank afdoende bewijs geleverd dat de betalingstransactie op de overeengekomen wijze is goedgekeurd en geregistreerd. De commissie overweegt dat het feit dat uit de bankadministratie blijkt dat de transactie juist is geregistreerd en is goedgekeurd op zichzelf niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs levert dat de consument met de transactie heeft ingestemd. Dit volgt uit artikel 7:527 lid 2 BW. In samenhang met de toelichting van de bank over 3D-secure transacties en de verklaring van de consument dat er een correctie voor de transactie is verschenen op zijn scherm, acht de commissie het voldoende aannemelijk dat de consument via de Rabo App zijn instemming heeft verleend voor de transactie. De commissie gaat er daarom van uit dat sprake is van een toegestane betalingstransactie.
- 3.5 Zoals hiervoor onder 3.2 overwogen, is de consument zelf verantwoordelijk voor betalings-transacties waarmee hij heeft ingestemd. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is een bank verplicht om gevolg te geven aan een betaalopdracht die volgens de overeengekomen wijze is opgegeven. Een betaalopdracht is onherroepelijk vanaf het moment dat de betaal-opdracht door de betaaldienstverlener (de bank) is ontvangen (zie artikel 7:534 lid 1 BW). De commissie volgt de consument daarom niet in zijn stelling dat de bank het gereserveerde bedrag nog kon tegenhouden. De betaalopdracht was immers al door de bank ontvangen toen de consument melding maakte van de fraude en daarom niet meer te herroepen. De bank was vervolgens verplicht om uitvoering te geven aan de betaalopdracht. Dat sprake was van een reservering van het bedrag maakt dat niet anders.
- 3.6 De stelling van de consument dat de bank eerder ook al eens een gereserveerde betaling heeft tegengehouden is door hem niet nader onderbouwd. Omdat de bank heeft betwist dat een gereserveerde betaling kan worden tegengehouden en de consument zijn stelling niet nader heeft onderbouwd, gaat de commissie aan deze stelling voorbij. Ten aanzien van de opmerking van de consument dat de fraudeur op de hoogte was van zijn naam, het creditcardnummer en zijn telefoonnummer overweegt de commissie het volgende. Het is onduidelijk welke conclusie de consument hieraan verbindt. Hoewel de commissie begrijpt dat het gegeven dat de fraudeur op de hoogte was van zijn gegevens vragen oproept bij de consument, is er geen aanwijzing dat de bank dit valt te verwijten en het laat ook onverlet dat de consument zelf met de betalingstransactie heeft ingestemd en hij daarvoor de verantwoordelijkheid draagt.

Conclusie

- 3.7 Gelet op de voorgaande overwegingen is de klacht ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

4. 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 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

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:524

- 1 *De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*
 - a. *gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en*
 - b. *stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*
- 2 *Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.*
- 3 *De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.*

Artikel 7:527

- 1 *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.*
- 2 *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.*

Artikel 7:528

- 1 *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.*

(...)

- 4 *Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.*

Artikel 7:529

- 1 *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.*

Artikel 7:533

(...)

- 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 7:534

- 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.*