

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifidnr. 2025-0001**

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

|                 |                                                                              |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 2 januari 2025                                                               |
| Klacht van      | De consument                                                                 |
| Tegen           | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                               |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                          |

### **Samenvatting**

De consument betwist enkele betalingen die met zijn creditcard zijn gedaan en vordert dat de bank het bedrag van die betalingstransacties aan hem vergoedt. De commissie komt op basis van gegevens uit de bankadministratie tot de conclusie dat sprake is van toegestane betalingstransacties waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is. De bank hoeft de schade niet te vergoeden en 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; 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 bank wordt in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I.H.C Jans, advocaat kantoorhoudende te Eindhoven.
- 1.3 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.
- 1.4 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 heeft een creditcard bij de bank.
- 2.2 In september 2023 heeft de consument enkele betalingen verricht met zijn creditcard. Op 9 september 2023 is met de creditcard drie keer een bedrag van € 637,27 en een keer een bedrag € 374,89 overgemaakt naar een betaalrekening in Zuid-Afrika.

Op 12 september 2023 is met de creditcard een bedrag van € 17,- overgemaakt naar een betaalrekening in het Verenigd Koninkrijk.

- 2.3 Op 30 september 2023 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Tijdens dit gesprek heeft de consument aangegeven de in 2.2 genoemde transacties niet te herkennen. Hierop heeft de bank de creditcard geblokkeerd en is zij een onderzoek gestart naar de transacties.
- 2.4 Per e-mail van 1 december 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd dat de betwisting van de transacties wordt afgewezen omdat de transacties zijn uitgevoerd met een extra verificatie en dat het daarom niet mogelijk is dat een derde misbruik heeft gemaakt van de creditcard. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument vordert vergoeding van € 2.300,-.
- 2.6 Volgens de consument heeft hij wel ingestemd met de betalingen die met zijn creditcard zijn verricht, maar de bedragen die hij wilde overmaken waren vele malen lager. Er moet sprake zijn van fraude. Als de consument al die extra verificatie heeft uitgevoerd, dan was dat niet voor de afgeschreven bedragen.

#### *Het verweer*

- 2.7 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 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank het bedrag van de door de consument betwiste betalingstransacties aan hem moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.
- 3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank is verplicht een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven, uit te voeren. Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 BW als niet toegestaan aangemerkt.

Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. In artikel 7:529 lid 1 BW staat een uitzondering op grond waarvan de betaler toch alle verliezen die uit een niet toegestane betalingstransactie voortvloeien moet dragen. Dat geldt als hij zelf frauduleus of opzettelijk heeft gehandeld of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen op grond van art. 7:524 BW niet is nagekomen.

- 3.3 Indien de betaler ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, is de betaaldienstverlener ingevolge artikel 7:527 lid 1 BW 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 is beïnvloed. Daarbij geldt dat het enkele feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd, volgens artikel 7:527 lid 2 BW niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs vormt dat met de betalings-transactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus, opzettelijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld.

#### *Beoordeling*

- 3.4 Uit de stelling van de consument begrijpt de commissie dat hij van mening is dat hij niet heeft ingestemd met de transacties die op 9 en 12 september 2023 hebben plaatsgevonden. De commissie zal daarom eerst beoordelen of de betreffende betalings-transacties moeten worden gekwalificeerd als toegestane of niet-toegestane betalings-transacties.
- 3.5 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat sprake is van toegestane betalings-transacties omdat de consument goedkeuring heeft gegeven voor de transacties conform de tussen partijen geldende procedure, zoals genoemd in de toepasselijke voorwaarden. De bank heeft ter onderbouwing van haar stelling een uitdraai uit haar systeem overgelegd. Zij heeft verder toegelicht dat sprake was van beveiligde transacties. De vier transacties naar de Zuid-Afrikaanse bankrekening zijn goedgekeurd door de consument middels 3DS, zo volgt uit de administratie van de bank. Bij een 3DS-transactie wordt de transactie goedgekeurd middels de Rabo Scanner in combinatie met de originele creditcard of via de Rabo App. Bij een dergelijke transactie ziet een klant het bedrag in de originele valuta en de naam van de merchant/verkoper waarvoor goedkeuring dient te worden gegeven. Dat heeft in kwestie ook plaatsgevonden, zoals de consument ook erkent. Het is niet mogelijk dat het bedrag dat zichtbaar is op de Rabo Scanner afwijkt van het bedrag dat uiteindelijk is voldaan. De transactie naar de betaalrekening in het Verenigd Koninkrijk is goedgekeurd met gebruikmaking van de 3-cijferige CVC (Card Verification Code), welke op de creditcard staat vermeld. Deze code vormt een extra beveiliging bij online creditcardbetalingen. Vervolgens is deze transactie na een risicoanalyse van de bank goedgekeurd zonder extra authenticatie. Het is gebruikelijk dat kleine bedragen binnen Europa op basis van een risicoanalyse worden goedgekeurd. De bank heeft in haar rol van betaaldienstverlener de transacties verwerkt.

De bank was niet op de hoogte van enige fraude met betrekking tot de transacties noch was zij op andere gronden gehouden de transacties tegen te houden.

- 3.6 De commissie oordeelt dat de bank is geslaagd in de op haar rustende bewijslast op grond van artikel 7:527 lid 1 BW. Uit de door de bank overgelegde stukken uit haar systeem volgt dat de betalingen zijn goedgekeurd door de consument. Tegenover de aldus onderbouwde betwisting door de bank heeft de consument onvoldoende ingebracht om zijn stellingen te volgen. De enkele verklaring van de consument dat hij de bedragen niet herkent, is onvoldoende.
- 3.7 Voorts merkt de commissie op dat niet is gebleken dat de bank ten tijde van de uitvoering van de transacties op de hoogte was van enig gevaar voor fraude. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.<sup>1</sup> Bovendien is de bank niet verplicht om onderzoek te doen naar de partijen waar het geld naar is overgemaakt. Omdat de bank zich niet bewust was van een gevaar en dat ook niet hoefde te zijn, was er ook geen verplichting om de consument te waarschuwen of de betalingen tegen te houden. De commissie betreurt het dat de consument slachtoffer is geworden van fraude. Voor het toewijzen van de vordering bestaat echter geen grond.
- 3.8 De klacht is ongegrond en 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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

---

<sup>1</sup> GC Kifid nr. 2019-531.