Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0476
(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 7 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Volgens de (ouders van de) consument hebben er verdachte betalingstransacties plaatsgevonden op de betaalrekening van de consument. De consument stelt dat hij deze transacties niet zelf heeft verricht. De commissie overweegt dat in deze zaak in het midden kan blijven of er sprake is van toegestane of niet-toegestane transacties. In beide gevallen is namelijk de conclusie dat de bank niet gehouden is om het bedrag van de betreffende betalingstransacties aan de consument te vergoeden. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde: (aanvankelijk) mr. M. van Velden en (nadien) mr. P.I. Meijers.

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 tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de bank een betaalrekening (Rabo Jongeren Rekening) en een spaarrekening (Rabo RegenboogRekening). Voor deze betaaldiensten hebben de ouders van de consument (die minderjarig is) een overeenkomst met de bank gesloten. In deze overeenkomst is opgenomen dat er voor de betaalpas van de consument een limiet geldt van € 30,- per week voor betaalautomaten en geldautomaten.

2.2 Op 11 februari 2021 om 13:04 uur is internetbankieren (Rabo Online Bankieren) aangevraagd voor de consument. Deze aanvraag is gedaan vanaf het IP-adres van de ouders van de consument en met het toestel/device waarop de Mobiel Bankieren App van de moeder van de consument is geïnstalleerd. Bij deze aanvraag voor internet-bankieren is een (gewijzigde) overeenkomst tussen de bank en de consument ontstaan: een overeenkomst voor Elektronisch Digitaal Bankieren (EDB).

2.3 Op 11 februari 2021 om 13:10 uur is de Mobiel Bankieren App geïnstalleerd vanaf het IP-adres van de consument (en zijn ouders). Bij deze installatie is gebruik gemaakt van de betaalpas, pincode en de RaboScanner van de consument. Op 15 februari, 19 februari, 4 maart, 8 maart, 16 maart, 25 maart en 1 april 2021 hebben er vanaf het IP-adres van de consument nog meer toestelregistraties plaatsgevonden. Hierbij is telkens gebruik gemaakt van de betaalpas, pincode en de RaboScanner van de consument.

2.4 Op 17 februari 2021 heeft de moeder van de consument telefonisch contact opgenomen met de bank. Partijen verschillen van mening over wat in dit telefoon-gesprek is besproken.

2.5 In de periode van 12 februari 2021 tot en met 14 april 2021 zijn er meerdere overboekingen verricht van de spaarrekening van de consument naar zijn betaal-rekening. In dezelfde periode zijn er vanaf de betaalrekening van de consument meerdere betalingen verricht aan een aantal partijen. Deze betalingen varieerden van enkele euro's aan partijen met als omschrijving "PlayStationNetwork" en "Apple" tot aan bedragen van € 467,01 aan "DWMK" en € 578,- aan "Gianni Versace Srl". Sommige betalingen hebben plaatsgevonden via een QR-code die is gescand met gebruikmaking van de Mobiel Bankieren App van de consument en andere betalingen zijn verricht met de betaalpas, pincode en RaboScanner van de consument.

2.6 Op 15 april 2021 heeft de moeder van de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en daarbij aangegeven dat er verdachte betalingstransacties hadden plaatsgevonden op de betaalrekening van de consument.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de bank het bedrag van de verdachte betalingstransacties (€ 2.174,-) aan hem vergoedt. De consument stelt dat hij deze transacties niet zelf heeft verricht. Volgens de consument is er daarom sprake van niet-toegestane betalingstransacties. Bovendien is de afgesproken limiet van € 30,- overschreden.

2.8 Verder voert de consument aan dat zijn moeder op 17 februari 2021 met de bank gebeld had. Zij had namelijk geconstateerd dat de Mobiel Bankieren App van haar telefoon verdwenen was. Dit vond zij een verdachte situatie. Daarom had zij de bank gevraagd had om alle rekeningen te blokkeren. Ook het feit dat er meerdere malen een nieuw toestel is geregistreerd wijst op een verdachte situatie. De bank heeft echter geen enkele actie ondernomen en heeft daarmee haar zorgplicht geschonden.

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

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de bank het bedrag van de betwiste betalings-transacties aan de consument moet vergoeden.

3.2 De commissie stelt voorop dat de betalingstransacties mogelijk zijn gemaakt doordat er op 11 februari 2021 internetbankieren is aangevraagd voor de betaalrekening van de consument. Voorheen had de consument enkel een betaalpas waarmee hij maximaal € 30,- per week kon pinnen. Na de aanvraag van het internetbankieren (oftewel de totstandkoming van de overeenkomst voor Elektronisch Digitaal Bankieren) kon hij betalingstransacties verrichten via internetbankieren, waarbij bovendien niet de limiet gold van € 30,- die voor de betaalpas was overeengekomen.

3.3 In deze zaak staat vast dat het internetbankieren is aangevraagd met het toestel/device van de moeder van de consument. De moeder van de consument betwist echter dat zij internetbankieren heeft aangevraagd voor haar zoon.

De commissie overweegt dat er grofweg twee scenario's zijn.

- Ofwel de moeder heeft het internetbankieren aangevraagd. Als wettelijk vertegenwoordiger van de consument was zij hiertoe gerechtigd, waardoor de overeenkomst voor Elektronisch Digitaal Bankieren rechtsgeldig tot stand is gekomen.

- Ofwel een derde heeft het internetbankieren aangevraagd. Een derde kan dit alleen maar hebben gedaan als hij toegang had tot het device van de moeder (en de inlogcode daarvoor), en de betaalpas en de pincode van de moeder. Dat zou betekenen dat de moeder onzorgvuldig is omgesprongen met zowel haar device, betaalpas als pincode. De consequenties van die onzorgvuldigheid – namelijk dat de bank erop vertrouwde dat het de moeder was die voor haar zoon internetbankieren aanvroeg – komen daarom voor rekening en risico van de (moeder van de) consument. Ook in dit scenario is de overeenkomst voor Elektronisch Digitaal Bankieren daarom rechtsgeldig tot stand gekomen.

Kortom: in beide scenario's geldt de overeenkomst voor Elektronisch Digitaal Bankieren, op basis waarvan de betwiste betalingstransacties verricht konden worden.

3.4 Vervolgens is de vraag aan de orde of de betwiste betalingstransacties moeten worden gekwalificeerd als *toegestane* of *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 (BW). Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 van het 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 het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering: op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin 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 (zoals het geheimhouden van de pincode).

3.5 Ook hier zijn er in essentie twee scenario's:

- Ofwel de transacties zijn – zoals de consument stelt – door een derde verricht. In dat geval zou er sprake zijn van niet-toegestane transacties.

  De transacties zouden echter alleen door een derde kunnen zijn verricht als de derde over de betaalpas en pincode van de consument heeft kunnen beschikken. Aangezien de consument niet heeft kunnen verklaren hoe een derde over zijn betaalpas en pincode heeft kunnen beschikken, kan dit alleen maar betekenen dat de consument grof nalatig is geweest in het geheimhouden van zijn pincode en het bewaren van zijn betaalpas. Bij grove nalatigheid van de consument hoeft de bank op grond van artikel 7:529 lid 1 BW het bedrag van de niet-toegestane betalings-transacties niet te vergoeden.

- Ofwel de consument heeft zelf de betalingstransacties verricht. In dat geval zou er sprake zijn van toegestane transacties. De bank heeft erop gewezen dat de transacties over een periode van twee maanden zijn verricht en dat dit patroon niet past bij fraude. Bij fraude wordt namelijk zo snel mogelijk de rekening leeggehaald – en dat is hier niet gebeurd. Verder heeft de bank onderzoek gedaan naar enkele transacties. Zo zag één van de transacties op de aankoop van een replica Audemars Piguet horloge. Dit horloge is verstuurd naar een PostNL-punt vlakbij het woonadres van de consument. De bank heeft navraag gedaan bij de begunstigde van de betalings-transactie (oftewel de verkoper van het horloge) en heeft tevens in deze klacht-procedure de WhatsApp-gesprekken weergegeven tussen de begunstigde en *de consument*. Dit is een sterke aanwijzing dat de consument deze transactie zelf verricht heeft. In het (voor de commissie dus zeer aannemelijke) scenario waarin de consument de transacties zelf heeft verricht, is hij gebonden aan de transacties en geldt voor de bank niet de vergoedingsplicht van artikel 7:528 lid 1 BW.

3.6 In deze zaak kan evenwel in het midden blijven of er sprake is van toegestane of niet-toegestane transacties. In beide scenario's is namelijk de conclusie dat de bank niet gehouden is om het bedrag van de betreffende betalingstransacties aan de consument te vergoeden.

3.7 De argumenten van de consument leiden niet tot een andere conclusie. De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door geen actie te ondernemen na het telefoongesprek van 17 februari 2021, waarin zijn moeder de bank gevraagd had om alle rekeningen – waaronder de betaalrekening van de consument – te blokkeren.

De bank heeft (gemotiveerd) betwist dat de moeder van de consument dit gevraagd heeft. Voor de commissie is daarom niet komen vast te staan dat de bank naar aanleiding van dat telefoongesprek de betaalrekening van de consument in de gaten had moeten houden of anderszins actie had moeten ondernemen. En ook het feit dat er meerdere toestelregistraties hebben plaatsgevonden hoeft niet meteen verdacht te zijn. De bank heeft namelijk toegelicht dat transacties tegenwoordig via verschillende manieren verricht kunnen worden (mobiele telefoon, horloge, tablet, etc.) en dat het daarom niet vreemd is als de Mobiel Bankieren App op meerdere devices geïnstalleerd wordt. Van een zorgplichtschending is daarom geen sprake.

3.8 Dit alles leidt tot de slotsom dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.