Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0058

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	22 januari 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 de algemene voorwaarden

Samenvatting

Toegestane betalingstransactie. De consument stelt dat hij is opgelicht bij de aankoop van een pannenset en dat hij als gevolg daarvan schade heeft geleden. De consument meent dat de bank zijn schade dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is. 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam vertegenwoordiger].

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 betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de 'Voorwaarden betalen en online diensten 2022' (hierna: 'de Algemene voorwaarden') van toepassing.

2.2 Op 12 april 2023 is er een man bij het huis van de consument langsgekomen. De man vroeg aan de consument of hij even met de consument mocht praten over een training voor scootmobielen die voor het huis van de consument in opdracht van de gemeente zou gaan plaatsvinden. Vervolgens heeft de consument de man binnengelaten. Binnen vertelde de man verder over de training. Toen de man klaar was met zijn verhaal over de training vertelde de man dat hij een mooie pannenset had die hij ver onder de prijs mocht verkopen. De man vroeg of de consument interesse had in de pannenset. Uiteindelijk heeft de consument de pannenset gekocht voor een bedrag van € 425,- als cadeau voor zijn dochter en schoonzoon. Daarbij kreeg de consument een messenset cadeau. De consument heeft het aankoopbedrag van € 425,- via een mobiel pinapparaat betaald waarbij de consument zijn pinpas heeft aangeboden en zijn pincode heeft ingevoerd. Om 11:08 uur heeft de bank de betaling verwerkt. De consument heeft bij de aankoop van de pannenset gevraagd of hij de pannenset kon retourneren als zijn dochter en schoonzoon de pannenset niet wilden hebben. De man heeft daarop aangegeven dat de consument hem kon bellen als de consument de pannenset wilde retourneren. Hij heeft een kaartje achtergelaten met een telefoonnummer. De consument ging vervolgens met de pannenset naar zijn dochter en schoonzoon. Zij wilden de pannenset niet hebben. Toen de consument de man telefonisch probeerde te bereiken om de pannenset te retourneren en dit niet lukte, constateerde de consument dat hij is opgelicht.

2.3 Op 13 april 2023 om 09:28 uur heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank om de betaling van het bedrag van € 425,- te laten storneren. De bank heeft telefonisch laten weten dat het niet mogelijk is om de betaling terug te draaien en dat zij geen dossier aanmaakt voor deze vorm van oplichting. Daarnaast heeft de bank de consument geadviseerd om aangifte te doen bij de politie.

2.4 Op 22 april 2023 heeft de consument aangifte gedaan van oplichting.

2.5 Op 3 mei 2023 heeft de consument telefonisch contact gehad met de bank. De bank heeft in dat gesprek aangegeven dat zij geen dossier aanmaakt voor deze vorm van oplichting. De bank heeft vervolgens bloemen aan de consument gestuurd.

2.6 In mei en juni 2023 heeft de vertegenwoordiger van de consument meermaals telefonisch contact opgenomen met de bank. In dat contact heeft hij de bank verzocht om schriftelijk te bevestigen dat de bank niet over zou gaan tot betaling van een vergoeding.

2.7 Op 29 juni 2023 heeft de bank de consument een e-mailbericht gestuurd waarin de bank aangeeft dat de oplichting waar de consument slachtoffer van is geworden niet door de bank wordt onderzocht en dat de bank geen partij is bij het geschil. Op diezelfde dag heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid, waarna de klacht is doorgestuurd naar de klachtenafdeling van de bank. Op 26 september 2023 heeft de klachtenafdeling van de bank de klacht van de consument afgewezen.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert een schadevergoeding van € 425,-.

2.9 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument is op 12 april 2023 slachtoffer geworden van oplichting bij de aankoop van een pannenset. De pannenset is namelijk van slechte kwaliteit. Daarnaast heeft de oplichter een nep telefoonnummer achtergelaten zodat de consument tegen de afspraak in de pannenset niet kon retourneren. De oplichter is een aantal weken actief geweest in de omgeving en heeft meerdere personen opgelicht. Nadat de consument erachter kwam dat het telefoonnummer dat de oplichter had achtergelaten nep was, heeft hij op 13 april 2023 (een dag na de betaling) gelijk contact opgenomen met de bank. Hij heeft tijdig en adequaat contact opgenomen met de fraudedesk van de bank. De consument heeft ook aangifte gedaan. Hij heeft er alles aan gedaan om het geldbedrag terug te krijgen. De consument heeft de bank zes keer in een periode van een paar maanden moeten vragen om een schriftelijke verklaring van de bank dat zij het geldbedrag niet zal vergoeden. Pas op 29 juni 2023 heeft de consument een schriftelijke verklaring van de bank ontvangen. De consument concludeert dat de bank ernstig in gebreke is gebleven.

Het verweer

2.10 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 het om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank het gevorderde bedrag van € 425,- dient te vergoeden. De commissie ziet geen (wettelijke) grond op basis waarvan de bank gehouden zou zijn dit bedrag aan de consument te vergoeden. Dit zal hierna worden toegelicht.

De bank was verplicht om de betaalopdracht uit te voeren

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument op 12 april 2023 via een mobiel pinapparaat zelf de betaling van € 425,- heeft goedgekeurd door gebruikmaking van de bankpas en de bijbehorende pincode. De bank is als betaaldienstverlener op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) verplicht om gevolg te geven aan een door haar rekeninghouder (in dit geval de consument) gegeven betaalopdracht. In de rol als betaaldienstverlener heeft de bank in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Uitgangspunt is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer.

In deze zaak zijn geen aanknopingspunten dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdracht ervan op de hoogte was dat het geld werd overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij, zodat de bank de transactie zonder nadere monitoring mocht – en moest – verwerken.

De betaling was vrijwel direct onherroepelijk

3.3 Voor zover de consument meent dat de bank toen hij op 13 april 2023 voor het eerst contact opnam met de bank een actie had moeten ondernemen om het geld terug te halen, overweegt de commissie het volgende. Op grond van artikel 7:534 lid 1 en 7:532 lid 1 BW geldt dat de consument een betaalopdracht niet meer kan herroepen vanaf het tijdstip dat de betaalopdracht wordt ontvangen door de betaaldienstverlener. De consument heeft op 12 april 2023 opdracht voor de betaling van € 425,- gegeven. De bank heeft gesteld dat de betaalopdracht vrijwel meteen door de bank is ontvangen en dat het geldbedrag ook vrijwel direct is overgemaakt. Dit betekent dat de consument de betaalopdracht vrijwel direct na de betaling niet meer kon herroepen. De betaalopdracht was dus al onherroepelijk op het moment dat de consument op 13 april 2023 voor het eerst contact opnam met de bank over de betalingstransactie. De bank kon het geld op of na 13 april 2023 niet meer terughalen.

3.4 De commissie merkt daarbij op dat de bank niet de bevoegdheid heeft om eigenhandig onterechte betalingen terug te draaien.[1] De bank heeft terecht opgemerkt dat zij geen partij is bij de rechtsverhouding tussen de consument en de ontvanger van de betaling (zie ook artikel 14 van de Algemene Voorwaarden). De commissie begrijpt dat de bank zich niet kan en wil mengen in het geschil tussen de consument en de ontvanger van de betaling.

Interne klachtenprocedure

3.5 De consument heeft zich beklaagd over de behandeling van zijn klacht door de bank. Volgens de consument heeft hij zes keer moeten vragen om een schriftelijk standpunt van de bank. Daarbij geeft de consument aan dat de bank moeilijk deed over de vertegenwoordiger van de consument.

3.6 De bank meent dat zij de klacht op juiste wijze heeft behandeld. De bank geeft aan dat zij vanaf het eerste telefoongesprek haar standpunt aan de consument duidelijk heeft gemaakt. De bank stelt dat zij heeft aangegeven dat, als de consument het standpunt van de bank op schrift wilde ontvangen, daartoe een verzoek per e-mail moest worden verstuurd. De bank heeft echter nooit een e-mailbericht met een dergelijk verzoek ontvangen. Om die reden kan het de bank niet worden verweten dat zij haar standpunt niet eerder schriftelijk kenbaar heeft gemaakt, aldus de bank.

[1] Hof 's-Hertogenbosch 19 juni 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:bw9175.

Daarbij voert de bank aan dat zij om de privacy van de consument te waarborgen diende te controleren of de vertegenwoordiger van de consument daadwerkelijk gemachtigd was om namens consument op te treden en om informatie te ontvangen.

3.7 Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank steken heeft laten vallen in de interne klachtprocedure. Gelet op de toelichting van de bank waarom zij niet eerder haar standpunt schriftelijk kenbaar heeft gemaakt, kan de commissie niet vaststellen dat de bank kan worden verweten dat zij haar standpunt niet eerder schriftelijk kenbaar heeft gemaakt. Verder merkt de commissie op dat de bank juist heeft gehandeld door te controleren of de vertegenwoordiger daadwerkelijk gemachtigd was om namens de consument op te treden en om informatie te ontvangen.

Conclusie

3.8 De commissie begrijpt dat de aankoop van de pannenset een nare ervaring is geweest voor consument en zij betreurt het dat hij als gevolg daarvan schade heeft geleden. Zij wijst de vordering van de consument gelet op het voorgaande echter af.

Ambtshalve toetsing

Voor de beoordeling van de klacht is artikel 14 van de Algemene Voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 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 en de algemene voorwaarden

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 522

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 532

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.
   Indien het tijdstip van ontvangst niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.
2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 533

1. Indien een betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure

voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
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 recht dit verbiedt.

Artikel 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.
2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.
5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.
6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.

14. Geen partij bij rechtsverhouding met anderen

Wij zijn geen partij bij uw rechtsverhouding met anderen. Bijvoorbeeld bij afspraken tussen u en degene aan wie u online of in de winkel betaalt. Of bij afspraken tussen u en degene waarbij u inlogt of ondertekent met iDIN of bij afspraken met een andere betaaldienstverlener. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met en door anderen.