Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0253

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	21 maart 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

Samenvatting

De consument stelt dat zij is opgelicht. Zij heeft drie keer geprobeerd om een klein bedrag te betalen met haar betaalpas/creditcard, maar achteraf is een bedrag van € 1.021,- van haar rekening afgeschreven. De bank voert aan dat de consument heeft ingestemd met de betalingen, door de pinpas of creditcard met de bijbehorende pincode te gebruiken. Naar het oordeel van de commissie is de bank niet aansprakelijk voor de door de consument gestelde schade. 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 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 heeft een betaalrekening met creditcard bij de bank.

2.2 Op 21 maart 2023 zijn twee bedragen ter hoogte van € 329,45 en € 366,06 van de betaalrekening van de consument afgeschreven.

2.3 Diezelfde dag is ook een bedrag van € 325,54 ten laste gebracht van de creditcard.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert – na wijziging van eis – betaling van een bedrag van € 1.021,- en excuses van de bank.

2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Op 18 maart 2023 heeft zij geprobeerd frisdrank te kopen bij een straatverkoper. Daarbij heeft zij drie transacties verricht; twee met haar betaalpas en één met haar creditcard. Daarbij is gebruik gemaakt van een mobiel pinapparaat. Zij heeft drie keer geprobeerd te betalen, waarbij zij buiten het zicht van derden haar pincode heeft ingetoetst en heeft gecontroleerd of het bedrag juist was. De pinpas en creditcard zijn niet uit haar bezit geweest. De verkoper gaf na elke betaling aan dat de betaling niet was gelukt dan wel dat de consument te weinig had afgerekend. Na drie keer kreeg de consument argwaan, omdat zij op het beeldscherm van de pinautomaat zag staan dat de transactie succesvol was afgerond en is zij weggelopen. Zij heeft alle veiligheidsvoorschriften in acht genomen. Aangezien er op 21 maart 2023 twee bedragen via de betaalpas en één met de creditcard zijn afgeschreven, en dit overeenkomt met de betalingen op 18 maart 2023, is de consument er zeker van dat zij bij voornoemde transacties is opgelicht. De afgeschreven bedragen dient de bank te vergoeden, omdat de consument hiervoor geen opdracht heeft gegeven.

2.6 De consument is daarnaast ontevreden over de wijze waarop de (klacht)procedure bij de bank is verlopen. De bank heeft onvoldoende hulp geboden, de consument onheus bejegend en onredelijke eisen gesteld, door bijvoorbeeld te vragen om een bonnetje. De bank dient hiervoor excuses te maken.

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

3.1 De vraag die voorligt is of de bank de door de consument gestelde schade dient te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de bank daartoe niet gehouden. Dit zal hierna worden toegelicht.

Kennelijk ongegrond

3.2 De bank voert als meest verstrekkende verweer aan dat de klacht kennelijk ongegrond moet worden verklaard, omdat op basis van wetgeving en eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat de klacht geen kans van slagen heeft. Dit verweer slaagt niet. De commissie heeft de klacht reeds in behandeling genomen en ziet geen aanleiding daarop terug te komen.

Juridisch kader

3.3 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener (in dit geval de bank) overeengekomen vorm en procedure.

3.4 Bij gebreke van de hiervoor bedoelde instemming wordt een betalingstransactie op grond van artikel 7:522 lid 2 BW als niet-toegestaan aangemerkt. In geval van een niet-toegestane betalingstransactie betaalt de betaaldienstverlener van de betaler (in dit geval de bank) de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug. Dat staat in artikel 7:528 lid 1 BW. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter zélf alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

Inhoudelijke beoordeling

3.5 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de betalingen zijn gedaan met de betaalpas en creditcard van de consument en dat daarbij de bijbehorende pincodes in één keer juist zijn ingetoetst. De betalingen zijn hiermee overeenkomstig de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure verricht. Daarmee heeft de consument in beginsel dan ook ingestemd met deze betalingen.

3.6 Uit artikel 7:527 lid 2 BW en HR 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2 volgt echter dat deze conclusie er niet aan in de weg hoeft te staan dat sprake kan zijn van een niet-toegestane betalingstransactie die in beginsel vergoed dient te worden. De consument dient dan wel enig inzicht te geven in de wijze waarop een onbevoegde derde de mogelijkheid heeft gehad om een hoger bedrag af te schrijven dan waarmee zij heeft willen instemmen.[1] Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.7 De consument heeft onvoldoende inzicht gegeven in de wijze waarop de gestelde oplichting heeft kunnen plaatsvinden. Zij heeft gesteld dat haar pinpas en pincode de gehele tijd in haar bezit zijn geweest en dat op het pinapparaat ook het juiste bedrag af te lezen viel. Hoe de oplichting dan heeft kunnen plaatsvinden is voor de consument onduidelijk, zo stelt zij. Hoewel de commissie het op zichzelf niet onbegrijpelijk acht dat de consument onder de gestelde omstandigheden niet duidelijk is wat er precies is gebeurd, komt dit voor haar rekening en risico.

[1] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2019-308, 2019-733 en 2022-0317.

Zij is immers de enige die aanwezig geweest is op het moment dat de gestelde oplichting plaatsvond en daarmee ook de enige die een verklaring kan geven voor wat er is gebeurd. Zoals hiervoor is overwogen, dient de consument enig inzicht te geven in de wijze waarop de oplichting heeft kunnen plaatsvinden en dat heeft de consument onvoldoende gedaan.

3.8 De commissie weegt daarbij nog mee dat de bank heeft opgemerkt dat bij dezelfde betaalautomaat volgens de bankadministratie drie uur voor de hier bedoelde transacties ook al is geprobeerd om een betaling te verrichten, maar dat deze door de consument is geannuleerd. De consument heeft hierop niet gereageerd en heeft hiervoor ook geen verklaring gegeven.

3.9 Gezien het voorgaande is de commissie van oordeel dat de consument onvoldoende inzicht heeft gegeven in de wijze waarop de oplichting heeft kunnen plaatsvinden. Dit betekent dat de bank niet aansprakelijk is voor de gestelde schade. De vordering op dit punt wordt afgewezen.

Bejegening

3.10 De bank heeft meermaals haar excuses aangeboden voor het feit dat de consument de bejegening vanuit de bank als onprettig heeft ervaren. Daarmee heeft de bank in principe aan de vordering van de consument voldaan en het is de commissie dan ook niet duidelijk wat de consument op dit punt nog wenst.

3.11 De commissie ziet daarnaast ook niet in dat de bank hier is tekortgeschoten. Dat de bank heeft geweigerd de consument te helpen volgt niet uit het dossier. Er is weliswaar een en ander misgegaan met het deblokkeren van de creditcard, maar niet gesteld en ook niet gebleken is dat de consument hierdoor (verdere) schade heeft geleden die niet door de bank is vergoed. De consument is gewezen op de formele klachtprocedure en het feit dat de consument meent dat de bank haar onredelijke vragen stelt en “woordspelletjes” speelt maakt niet dat de bank is tekortgeschoten. Het is op zichzelf niet onredelijk dat de bank probeert te doorgronden wat er precies is gebeurd en de consument vraagt om bewijs van haar stelling dat zij zou zijn opgelicht. Dat de consument dat bewijs niet kan leveren is onder de gestelde omstandigheden niet onbegrijpelijk, maar dat maakt nog niet dat het onredelijk is dat de bank naar een bonnetje met het juiste bedrag vraagt of probeert de situatie dan zelf te duiden. De consument miskent daarmee ook dat het niet aan de bank is om een verklaring te geven voor de wijze waarop de oplichting heeft kunnen plaatsen, maar dat dit aan de consument is. Dat de consument onbekend is met het verschil tussen bijvoorbeeld oplichting en skimming, maakt ook niet dat de bank verweten kan worden dat zij de consument uitlegt waarom van skimming geen sprake is. Dat de bank bij een vermoeden van fraude de consument verzoekt telefonisch contact op te nemen acht de commissie ook niet onredelijk. Bovendien zijn de kosten hiervoor reeds door de bank vergoed, zodat het de commissie ook op dit punt onduidelijk is wat de consument op dit punt verder nog van de bank verwacht.

3.12 Voor zover op dit punt nog sprake is van enige vordering, wordt deze gezien het voorgaande eveneens 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 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 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 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. (...)

Artikel 7:524 BW

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 (...)

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. (...)

Artikel 7:527 BW

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 BW

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. (...)

Artikel 7:529 BW

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. (...)