Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0773

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Klacht ontvangen op	4 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	7 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat hij het slachtoffer is geworden van fraude. Tijdens een bezoek van een bar in Polen zijn eerst gelden op de spaarrekening van de consument via de Rabo Bankieren App van de bank naar de betaalrekening van de consument overgeboekt. Vervolgens zijn verschillende transacties met de bankpas van de consument verricht. De consument stelt dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties en vordert vergoeding van een bedrag van € 10.000,-. De commissie wijst de vordering af omdat de commissie niet kan vaststellen dat de betalingstransacties zonder toestemming van de consument zijn verricht.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 7 september 2022 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vader. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consument is van mening dat hij een duidelijke en eerlijke verklaring heeft afgelegd van hetgeen tijdens zijn bezoek van de bar in Polen is gebeurd. Hij heeft een aantal keer tevergeefs geprobeerd met zijn betaalpas een rekening van de bar te betalen. Vervolgens heeft hij van zijn spaarrekening geld overgeboekt naar zijn betaalrekening en de rekening betaald. De consument begrijpt niet hoe hierna de niet-toegestane transacties hebben plaatsgevonden, omdat hij met zijn telefoon geen limieten heeft verhoogd, geen verdere overboekingen heeft gedaan van zijn spaarrekening naar zijn betaalrekening en de verschillende betalingstransacties ook niet heeft verricht. Een ander kan zijn mobiele telefoon en/of bankpas niet hebben gebruikt, omdat hij deze altijd bij zich heeft gehad. De consument is daarnaast niet onzorgvuldig omgegaan met (het invoeren van) zijn pincode.

De consument vordert dat de bank een bedrag van € 10.000,- aan hem vergoedt, al dan niet coulancehalve.

3. Beslissing

De klacht is ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

De consument stelt dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties omdat hij niet heeft ingestemd met de verrichte betalingstransacties en dat hij zijn telefoon en bankpas niet uit handen heeft gegeven. De bank heeft betwist dat hiervan sprake is, omdat uit de bank-administratie blijkt dat de limietverhogingen en alle overboekingen van de spaarrekening naar de betaalrekening via de Rabo Bankieren App op de mobiele telefoon van de consument zijn verricht en met behulp van de toegangscode. De betalingstransacties zijn vervolgens met de bankpas en met behulp van de pincode verricht. Alle informatie in de bankadministratie wijst op toegestane transacties. Gelet op deze gemotiveerde betwisting van de bank is het aan de consument om de feitelijke gang van zaken op de bewuste avond zo goed mogelijk te schetsen en te onderbouwen hoe de betalingstransacties, die volgens de consument niet waren toegestaan, (kunnen) hebben plaatsgevonden. Naar het oordeel van de commissie is de consument daarin niet geslaagd, omdat hij niets heeft aangevoerd dat ook maar een begin van een onderbouwing kan opleveren. De commissie kan daarom niet vaststellen dat de bedoelde betalingstransacties zonder toestemming van de consument zijn verricht. Dit betekent dat de consument geen aanspraak kan maken op terugbetaling op grond van artikel 7:528 lid 1 BW.

De consument heeft nog gevraagd om een vergoeding uit coulance maar dit verzoek kan de commissie niet toewijzen, omdat een coulance vergoeding juridisch niet afdwingbaar is. Verder is het coulancekader dat door de bank wordt gehanteerd bij helpdeskfraude in dit geval niet van toepassing.

Hoewel de commissie het betreurt dat de consument zijn geld kwijt is, is zij van oordeel dat de klacht ongegrond is en de bank niet is gehouden het door de consument gevorderde bedrag te vergoeden.

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 1 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl