Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0904

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	21 oktober 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 de algemene voorwaarden en het Burgerlijk Wetboek

Samenvatting

Betwiste betalingstransactie. De consument stelt dat de bank een niet-toegestane transactie had moeten tegenhouden en niet bereikbaar was op haar alarmlijn. Volgens de consument dient de bank zijn schade te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie gaat het om een toegestane betalingstransactie en is de bank niet tekortgeschoten. Het beroep op coulance is ongegrond. Vordering 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; 5) de dupliek van bank; 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de reactie daarop van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw 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 betaal- en spaarrekening bij de bank. Op de overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2022 (hierna: Voorwaarden 2022) van toepassing verklaard.

2.2 Op 26 december 2023 is een bedrag van € 3.045,87 bij de consument afgeschreven. Voorafgaand aan deze transactie is geprobeerd om twee betalingen van € 5,71 te verrichten, maar die zijn geannuleerd.

2.3 Op 27 december 2023 heeft de consument de bank gebeld. Hij heeft gemeld dat zonder zijn toestemming en medeweten een transactie van € 3.045,87 is verricht met zijn betaalpas. De bank heeft vervolgens onderzoek gedaan en geconcludeerd dat het gaat om een transactie die is verricht via de EMV-chip van zijn betaalpas in combinatie met zijn pincode.

2.4 Op 29 december 2023 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan. In het proces-verbaal staat het volgende:

> *"(...) Ik was op 25 december 2023 rond 16:00 uur lokale tijd geskimd. Dit gebeurde op het strand van Rio de Janeiro in Brazilië. Ik had die dag al eerder gepind en toen was er niets aan de hand. Deze keer wilde ik sigaretten kopen, voor een bedrag van omgerekend 5,00 euro. Ik zag het bedrag op de betaalautomaat staan en deze klopte. Na twee (2) keer pinnen lukte het niet, dus ik stopte. (....) Ondertussen keek ik op mijn Rabobank app, omdat ik het niet helemaal vertrouwde. Ik zag dat er een bedrag van meer dan 3.000,00 euro stond gereserveerd. De twee jongens waren toen gevlogen en van mijn bankrekening (...) zijn zonder mijn toestemming enkele bedragen afgeschreven. Ik heb toen meteen mijn rekeningnummer geblokkeerd en het overige geld naar mijn spaarrekening overgemaakt. Hierna heb ik de alarmlijn van de bank gebeld. Maar dat nummer deed het niet. Vervolgens communiceerde ik via de chat van de bank, en na een tijdje zeiden ze na de kerst weer bereikbaar te zijn. Ik heb een screenshot gemaakt met mijn telefoon dat ik daadwerkelijk de alarmlijn van de Rabobank heb proberen te bellen. Er is 2 keer 0.01 eurocent afgeschreven en toen 3045,87 euro, allemaal binnen vijf (5) minuten. (...) Ik had gehoopt dat het gereserveerde geld niet werd afgeschreven nadat ik mijn pas had geblokkeerd. Dit is de volgende dag alsnog gebeurd."*

De klacht en vordering van de consument

2.5 Volgens de consument is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie en hij vordert een bedrag van € 3.000,-. Hij is het oneens met de stelling van de bank dat hij "ingestemd heeft met de transactie omdat hij zijn pincode heeft gebruikt". Er is fraude gepleegd via zijn betaalpas. Hij had gehoopt dat de bank de transactie kon tegenhouden omdat hij zijn betaalpas geblokkeerd had en het bedrag in reservering stond op zijn betaalrekening. Hij heeft daarom direct op 25 december 2023 de alarmlijn van de bank gebeld, maar kreeg geen contact. Volgens de consument heeft de bank in strijd met haar zorgplicht gehandeld. Vanwege de langdurige klantrelatie doet hij ook een beroep op coulance.

Het verweer van de bank

2.6 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

Een opmerking vooraf

3.1 De bank doet een beroep op vraag 3 onder 6 van het Reglement. Volgens deze bepaling is een klacht kennelijk ongegrond als *op basis van wetgeving of eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat de klacht geen kans van slagen heeft*. Naar het oordeel van de commissie vraagt de klacht om een inhoudelijk oordeel over een zorgplichtschending en kan niet op voorhand worden gesteld dat de klacht geen kans van slagen heeft. Van een kennelijk ongegronde klacht is daarom geen sprake.

Waar gaat de klacht over?

3.2 Dit geschil draait om de vraag of de bank de door de consument gevorderde schade moet vergoeden. Meer in het bijzonder gaat het om de vraag of er sprake is van een niet-toegestane transactie die door de bank vergoed moet worden. De commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is.

3.3 De bank voert aan dat de transactie van € 3.045,87 is verricht met (de EMV-chip van) de betaalpas in combinatie met de pincode van de consument. Omdat de betaalpas nog steeds in het bezit van de consument is en hij zijn betaalpas niet uit handen heeft gegeven, moet het volgens de bank wel zo zijn dat hij de transactie zelf heeft verricht. De consument heeft daarentegen stellig aangegeven dat hij de transactie niet heeft verricht en er ook niet mee heeft ingestemd. Hij stelt dat er gefraudeerd is met zijn betaalpas. Op 25 december 2023 heeft hij op het strand in Rio de Janeiro twee keer geprobeerd om contactloos (omgerekend) vijf euro te betalen, maar er gebeurde niets. Later zag hij in zijn bankingapp dat € 3.045,87 in reservering stond.

3.4 De commissie overweegt als volgt. Het feit dat een betaalopdracht volgens de tussen de consument en de bank overeengekomen vorm en procedure is verleend en dat de bank de betalingstransactie heeft geauthentiseerd, sluit niet uit dat een betalingstransactie toch als niet-toegestaan wordt aangemerkt.[1] Er is dus meer nodig om te concluderen dat er sprake is van een toegestane transactie waarvoor de consument aansprakelijk is. Hierbij zijn ook de stellingen van de consument van belang. Enerzijds stelt hij dat zijn betaalpas altijd in zijn bezit is geweest, anderzijds dat hij niet heeft ingestemd met de transactie.

[1] Zie hiervoor artikel 7:527 Burgerlijk Wetboek, te vinden in de bijlage bij deze uitspraak. HR 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2. te vinden op rechtspraak.nl en GC Kifid nr. 2024-0320, te vinden op www.kifid.nl.

Beide stellingen zouden alleen tegelijk waar kunnen zijn als de transactie op een andere manier – dus zonder gebruik van zijn betaalpas – zou zijn verricht, maar hiervan treft de commissie geen bewijs aan in het dossier. Uit de bankadministratie blijkt immers dat op 25 december 2023, voor de transactie, de chip van de betaalpas is uitgelezen ('*Input Mode Description: Chip*'), dat de pincode is ingevoerd en dat deze juist was ('*Pin Validation Description: PIN verified correctly*' en '*Pin Validation: V*'). Hiermee heeft de bank aangetoond dat bij de transactie de pincode van de consument is gebruikt. De consument heeft niet gesteld dat zijn pincode bij anderen dan de consument bekend was. Daarom moet worden aangenomen dat de consument met de transactie heeft ingestemd.

3.5 Dit leidt tot de slotsom dat het om een toegestane betalingstransactie gaat en dat de bank uitvoering heeft gegeven aan een betalingstransactie waarmee de consument heeft ingestemd. Op basis van de relevante wettelijke bepalingen[2] is de bank dan niet aansprakelijk voor de schade van de consument.[3]

Had de bank de transactie moeten tegenhouden?

3.6 Als de bank toerekenbaar is tekortgeschoten kan daaruit ook een recht op schadevergoeding volgen. De commissie is echter van oordeel dat de bank de transactie niet hoefde tegen te houden. Van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de bank is daarom geen sprake.

3.7 De commissie heeft in vergelijkbare zaken geoordeeld dat op de bank geen algemene transactiemonitoringsplicht rust.[4] De bank treedt op als betaaldienstverlener en deze rol is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De zorgplicht van de bank strekt niet zo ver dat zij verplicht is om het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling. Wel mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als de bank gegronde redenen heeft om aan de betaalopdracht te twijfelen. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitorings-verplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

[2] Op basis van artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek geeft een betaaldienstverlener slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering aan een betaalopdracht. Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen, zie bijlage.
[3] Zie ook GC Kifid nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698; 2022-0868; 2022-0412 en 2022-0137.
[4] Zie onder meer GC Kifid nr. 2022-0593, overweging 3.6.

Wel behoort de bank tot onderzoek over te gaan als zij op de hoogte is van het ongebruikelijke karakter van de betaling(en) en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[5]

3.8 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de transactie op de hoogte was of had moeten zijn van mogelijke oplichting. Het enkele feit dat het voor de consument een ongebruikelijke transactie was, maakt de transactie nog niet ongebruikelijk voor de bank. Verder is, ongeacht het tijdsbestek tussen de reservering en de daadwerkelijke afschrijving, bij een reservering op een betaalpas sprake van een betalingstransactie die de bank niet kan terugdraaien.[6] Er is daarom geen sprake van een tekortkoming van de bank.

De overige verwijten

3.9 De commissie heeft aan de hand van de telefoonlijst van de consument niet kunnen vaststellen dat hij de alarmlijn op maandag 25 december 2023 heeft gebeld en dat de bank toen onbereikbaar was. De bank heeft dit betwist en heeft daarbij gesteld dat er geen storingen waren. De klacht over de bereikbaarheid van de alarmlijn is daarmee ongegrond.

3.10 Het klachtonderdeel over het verzoek om coulance is ook ongegrond. Het coulancekader voor bankhelpdeskfraude is voor de beoordeling van dit verzoek niet van belang, omdat van bankhelpdeskfraude geen sprake is. Tot vergoeding uit coulance is de bank ook voor het overige niet verplicht, nu een vergoeding uit coulance niet afdwingbaar is.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 87 van de Voorwaarden 2022 van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. 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 april 2024, 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.

[5] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Zie ook GC Kifid, nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-150, 2021-0502 en 2021-0957.
[6] Zie GC Kifid 2024-0662, overweging 3.8. en artikel 87 en 123 lid 4 van de Voorwaarden 2022.

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.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen

Voorwaarden 2022

Artikel 87 Reservering

1. *Bij een reservering voor een betaling wordt de bestedingsruimte op uw rekening of uw creditcard verminderd met het gereserveerde bedrag. Dit zorgt ervoor dat dit bedrag niet gebruikt kan worden voor andere betalingen. U kun zo'n reservering niet ongedaan maken. (...)*

Artikel 123 Hoe werkt contactloos betalen met een betaalpas of creditcard bij een betaalautomaat?

1. *Als uw betaalpas of creditcard daarvoor geschikt is kunt u contactloos betalen. Ook de betaalautomaat moet daarvoor geschikt zijn.*

2. *U geeft toestemming voor een contactloze betaling zonder pincode door uw betaalpas of creditcard dichtbij de betaalautomaat voor contactloos betalen te houden. Nadat u dit gedaan heeft, kunt u de betaling niet meer intrekken.*

3. *U geeft toestemming voor een contactloze betaling met pincode door uw betaalpas of creditcard dichtbij de betaalautomaat voor contactloos betalen te houden, uw pincode in te toetsen en de bevestigingstoets in te toetsen.*

4. *Na het intoetsen van de bevestigingstoets kunt u de betaling niet meer intrekken. (...)*

Relevante artikelen uit 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. (...)*

Artikel 527

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 528

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, 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.*

2. *Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd. (...)*

Artikel 529

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. (...)*

Artikel 533

(...)

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 nationaal recht dit verbiedt. (...)*