Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0466

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	13 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	de Volksbank N.V., handelend onder de naam RegioBank N.V., verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betwiste betalingstransacties. De consument stelt dat een onbekende zijn rekening heeft leeggehaald. De commissie oordeelt echter dat de transacties moeten worden aangemerkt als toegestane betalingstransacties. De bank hoeft het bedrag van deze transacties niet te vergoeden.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) 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 bij de bank.

2.2 Op 12 maart 2024 om 10:36 uur heeft de consument een betaalopdracht gegeven om € 300,- over te maken naar een Duits rekeningnummer op naam van [naam begunstigde]. Deze transactie is door (de afdeling Continuous Fraud Detection van) de bank aangemerkt als opmerkelijk. Vervolgens is er telefonisch contact geweest tussen de bank en de consument. In dat telefoongesprek heeft de consument bevestigd dat begunstigde van de betaalopdracht een bekende van hem was en dat de betaalopdracht legitiem was.

2.3 Op 12 maart 2024 om 13:14 uur is er € 332,- overgemaakt naar een Duits rekeningnummer op naam van [naam begunstigde].

2.4 Op 12 maart 2024 om 13:31 uur is er geprobeerd om drie betalingen te verrichten. Dit lukte niet, omdat de limiet niet toereikend was. Om 13:34 uur is de limiet verhoogd. Om 17:36 uur – uit veiligheidsoverwegingen is de limietverhoging pas na vier uur effectief – is er € 5.500,- overgemaakt naar een Duits rekeningnummer op naam van [naam begunstigde].

2.5 Alle transacties en de limietverhoging zijn geautoriseerd met het device (de mobiele telefoon) van de consument en verricht vanaf het IP-adres van de consument.

2.6 Op 4 mei 2024 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie. Daarin geeft hij aan dat hij op 12 maart 2024 telefonisch benaderd was door een onbekende en dat hem was verteld dat hij in het verleden Bitcoins had aangekocht en dat de helft van het bedrag van € 78.500,- uitbetaald kon worden. Verder verklaart hij dat hij, door op een link te klikken, de onbekende toestemming heeft gegeven om mee te kijken op zijn bankrekening en dat hij er op 13 maart 2024 achter kwam dat er € 5.832,- was verdwenen van zijn rekening.

De klacht en vordering

2.7 Volgens de consument heeft een onbekende zijn rekening leeggehaald. De consument stelt dat hij de betalingstransacties van 12 maart 2024 van 13:14 uur (€ 332,-) en van 17:36 uur (€ 5.500,-) niet zelf heeft verricht en er ook geen toestemming voor heeft gegeven. Hij vordert dat de bank zijn schade (€ 5.832,-) vergoedt.

Het verweer

2.8 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 Deze zaak draait om de twee betalingstransacties van 12 maart 2024 van 13:14 en 17:36 uur. In de wet wordt onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties.[1] De commissie zal daarom eerst beoordelen of de transacties toegestane of niet-toegestane betalingstransacties zijn.

3.2 Partijen twisten over de vraag of er sprake is van toegestane betalingstransacties. De consument stelt dat hij niet zelf de transacties heeft verricht, maar dat een onbekende zijn rekening heeft leeggehaald. De bank heeft daarentegen aangegeven dat de betalingstransacties zijn geautoriseerd met het device (de mobiele telefoon) van de consument en vanaf het IP-adres van de consument.

[1] Dit wettelijk kader is uitgebreid uiteengezet in GC Kifid nr. 2025-0053 (overweging 3.2-3.6).

Verder wijst de bank erop dat de consument in het telefoongesprek op 12 maart 2024 heeft bevestigd dat de eerdere betaalopdracht (van 10:36 uur) naar het rekeningnummer van de fraudeur legitiem was en dat de consument eind maart 2024 nieuwe pogingen heeft gedaan om geld over te maken naar de fraudeur. De consument vindt dat de bank er allemaal dingen van een latere datum bijhaalt die niet relevant zijn. Verder betwist hij de datum – maar niet de inhoud – van het telefoongesprek waar de bank naar verwijst.

3.3 De commissie overweegt als volgt. Uit de bankadministratie blijkt dat de betalingstransacties zijn geautoriseerd met de mobiele telefoon van de consument. Verder is van belang dat de consument heeft aangegeven dat zijn telefoon op 12 maart 2024 niet uit zijn bezit is geweest. Aangezien de transacties zijn geautoriseerd met de mobiele telefoon van de consument en de consument zijn telefoon op 12 maart 2024 al die tijd in zijn bezit had, kan het niet anders zijn dan dat de consument de transacties zélf heeft geauthentiseerd. Dat de consument zich misschien niet bewust was van het feit dat hij (waarschijnlijk door de instructies van de fraudeur te volgen) betalingen autoriseerde, doet niets af aan de conclusie dat hij de transacties zelf heeft geauthentiseerd. De betalingstransacties moeten daarom worden aangemerkt als toegestane betalingstransacties.

3.4 Dit betekent dat de transacties voor rekening van de consument dienen te blijven. Bij toegestane betalingstransacties geldt namelijk het uitgangspunt dat de betaler (de consument) daar zelf verantwoordelijk voor is en dat er op de betaaldienstverlener (de bank) geen vergoedingsplicht rust. De vordering van de consument moet daarom worden 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 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.

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