Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-362
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 juli 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Amsterdam
Datum uitspraak	: 23 mei 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft via betaalverzoeken die zij via WhatsApp ontving geld overgemaakt. Gebleken is dat zij is opgelicht. Zij vordert de betaalde bedragen van de Bank. De Commissie oordeelt dat niet kan worden ingezien waarom de Bank de door Consument gegeven betalingstransacties zou moeten hebben blokkeren. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- het repliekschrift van Consument;
- de laatste reactie van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat de uitspraak voor partijen niet bindend is.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft op 20 juni 2018 een WhatsApp bericht gekregen van iemand die zich voordeed als haar schoonmoeder.

Deze persoon heeft Consument benaderd om een aantal betalingen te verrichten en heeft daarvoor betaalverzoeken aan Consument verstuurd.

2.2 In totaal heeft zij via betaalverzoeken in ruim een half uur een zevental betalingen verricht op twee verschillende, bij een andere bank lopende rekeningnummers, die niet aan haar schoonmoeder toebehoren. In totaal heeft zij een bedrag van € 6.862,54 overgemaakt.

2.3 Binnen een kwartier na haar laatste betaling heeft de Bank contact met Consument opgenomen. De Bank heeft daarbij gevraagd naar de betalingen omdat die de Bank onregelmatig voorkwamen.

2.4 Op de contractuele verhouding tussen de Bank en Consument zijn de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Bank van toepassing (hierna: "Algemene Voorwaarden"). Voor zover hier relevant, is daarin het volgende bepaald:

> *Artikel 13, hoofdstuk 3*
> *13 Gebondenheid aan (rechts)handelingen*
> *1. U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een bankpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u, een beveiligingscode van u of een vingerafdruk van u zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht. U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelingen die door een ander met een bankpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen, toestel, beveiligingscode of een vingerafdruk zijn verricht namens u. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven.*
> *2. Als een elektronische handtekening gezet wordt heeft deze elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke handtekening. U kunt een elektronische handtekening onder andere zetten met de signeercode, S-code, vingerafdruk of 5-cijferige code.*
> *3. Soms kunt u instellen dat u een handeling waarvoor u - als u niets zou doen - een signeercode of S-code moet plaatsen, ook kunt verrichten zonder signeercode of S-code. Bijvoorbeeld voor een betaling naar een onbekende rekening of het geven van een opdracht om effecten te verkopen. Er is dan een grotere kans dat iemand een handeling verricht waar u het niet mee eens bent. Bijvoorbeeld als iemand misbruik maakt van uw 5-cijferige code. U bent ook gebonden aan deze (rechts)handelingen. 4. U bent niet gebonden aan (rechts)handelingen die met een bankpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u of een beveiligingscode van u of uw vingerafdruk zijn verricht vanaf het moment dat u een incident heeft gemeld met dat middel via het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid van al verrichte (rechts)handelingen voor de melding van het incident.*

Artikel 17, hoofdstuk 9,
17 Het geven van een betaalopdracht met de signeercode of S-code.
1. U geeft toestemming voor een betaling door de betaalopdracht te ondertekenen. U doet dat met een signeercode of S-code en het intoetsen van de bevestigingstoets.
2. Als u een betaalopdracht tekent met de signeercode, dan moet u op het scherm van de Rabo Scanner controleren of de betaalopdracht gelijk is aan de betaalopdracht die u wilt geven. De betaalopdracht zoals u die op het scherm van de Rabo Scanner ziet wordt namelijk door ons uitgevoerd.

Artikel 13, hoofdstuk 9,
13 Overboekingen met iDEAL en iDEAL Mobiel (…)
2. Het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens worden meestal automatisch in de betaalopdracht opgenomen. Soms vult u het bedrag van de betaalopdracht zelf in. Controleer of het bedrag van de betaalopdracht en eventuele andere gegevens juist zijn. U hoeft de unieke identificator van de begunstigde niet te controleren bij een iDEAL- en iDEAL Mobiel-overboeking.
3. In het schema in artikel 4 van hoofdstuk 1 staat via welke kanalen u een betaalopdracht voor een iDEAL-overboeking en iDEAL Mobiel-overboeking kunt geven. Een iDEAL- en een iDEAL Mobiel-overboeking zijn - zodra u ingestemd heeft met de betaalopdracht - definitief. U kunt deze dan niet meer intrekken. (…).

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 6.862,54 met wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat wanneer de Bank correct had gehandeld, zij de gelden had kunnen terugvorderen. Bovendien heeft een bankmedewerker aan haar medegedeeld dat de rekeningnummers van ING Bank waarop zij via betalingsverzoeken bedragen heeft overgeboekt, eerder diezelfde dag ook frauduleuze betalingen hebben ontvangen. Consument stelt dat de Bank reeds om die reden de bedragen dient te vergoeden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie heeft te beoordelen of er een verplichting voor de Bank bestaat het bedrag te vergoeden dat Consument vanwege oplichting door een derde afhandig is gemaakt. De Commissie oordeelt dat daarvoor geen grond bestaat. Op de beoordeling van deze klacht zijn de nieuwe regels, afkomstig uit de Europese PSD2 richtlijn niet van toepassing. Toepassing daarvan had de beoordeling overigens niet anders gemaakt.

4.2 Uit artikel 7:529 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (oud) (BW) volgt dat de verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van de Bank komen, tenzij sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van Consument.

4.3 Uit artikel 7:522 lid 2 (oud) BW volgt dat betalingstransacties als niet toegestaan worden aangemerkt wanneer deze zijn uitgevoerd zonder instemming van Consument. Consument heeft niet ontkend dat zij de betaalopdrachten zelf gegeven heeft. Daarmee staat instemming naar het oordeel van de Commissie vast. Er is geen sprake van een situatie als bedoeld in artikel 7:530 (oud) BW, aangezien het Consument duidelijk was welke bedragen zij overmaakte. De conclusie die daaruit moet worden getrokken is dat de verliezen voor rekening van Consument komen.

4.4 Dat de Bank anderszins tekort is geschoten, is een stelling die de Commissie in de gegeven omstandigheden niet kan volgen. De Bank heeft immers contact opgenomen met Consument nadat zij zag dat er ongebruikelijke bedragen van haar rekening werden geboekt. Daarmee heeft de Bank naar het oordeel van de Commissie niet onjuist gehandeld. Op dit moment kan niet worden verwacht dat de Bank afwijkingen in het betalingspatroon nog eerder signaleert en maatregelen neemt. Zie hiervoor ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2016-602, overweging 4.8. Consument heeft voorts gesteld dat de beide doelrekeningen van de betalingen al eerder die dag voor frauduleuze doeleinden waren gebruikt. De Commissie merkt op dat, aangenomen dat deze stelling juist is, de verplichting deze rekeningen te blokkeren niet op de Bank rustte, maar op de bank waar deze rekeningen werden aangehouden.

4.5 De Commissie concludeert dat de klacht dus op juridische gronden moet worden afgewezen. De Commissie merkt daarbij op dat zij begrip heeft voor de vervelende gevolgen die deze oplichting voor Consument heeft en spreekt de wens uit dat de oplichter door de opsporingsdiensten in de kraag zal worden gevat.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.