Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-767
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 16 september 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2018

Samenvatting

Consument heeft met zijn creditcard zeven betalingen verricht aan beleggingsplatforms. Hierna heeft Consument ontdekt dat de beleggingsplatforms de door hem ingelegde gelden niet heeft belegd. Consument vordert dat de Bank een chargeback uitvoert en dat zij de door hem betaalde bedragen terugbetaalt. De Commissie oordeelt conform haar eerdere uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 en in lijn daarmee gegeven uitspraken. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om:

- het klachtformulier van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reactie van Consument op de uitspraken GC 2019-531 en GC 2018-386;
- 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 Consument en de Bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt een betaalrekening (hierna: Betaalrekening) aan bij de Bank met daaraan gekoppeld een creditcard. Op het gebruik van de Betaalrekening en de creditcard zijn de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2018 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing verklaard. De relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Tussen 29 oktober 2018 en 19 december 2018 heeft Consument zeven betalingen aan beleggingsplatforms met een totaalbedrag van € 4.700,- verricht met zijn creditcard. Deze betalingen heeft Consument verricht in de veronderstelling dat de betalingsplatforms met het door hem ingelegde geld zouden gaan beleggen. Later ontdekte Consument dat hij door de beleggingsplatforms is misleid. Consument heeft daarop aangifte gedaan bij de politie en contact opgenomen met diverse organisaties zoals onder meer Financial Conduct Authority (FCA), Action Fraud UK, *Autoriteit* Financiële Markten (AFM).

2.3 Consument heeft zich tevens tot de Bank gewend met het verzoek om een chargeback uit te voeren, om daarmee de transacties terug te draaien en het geld aan Consument terug te betalen. Daarnaast heeft hij de betalingen betwist. De Bank kon niet aan dit verzoek voldoen.

2.4 Een Payment Service Provider, waar Consument contact mee had in het kader van andere betalingen die via een andere betaaldienstverlener zijn verricht, heeft op 13 mei 2019 in een e-mail aan Consument geschreven:
"(…)
Wij zien dat de refund is goedgekeurd (gecleared) op 22 November 2018. Hiervoor is een ARN (Aquirer Reference Number) nummer gegenereerd. Dit trackingnummer is universeel bij de card organizaties (om ook bijvoorbeeld betalingen te traceren)

ARN: [nummers]

Uw issuing bank heet: Cooperatieve Centrale Raiffeissen-Boeren-Leenbank

Volgens onze systemen is de tranactie refund goed verwerkt. Uw bank kan de betaling traceren met Mastercard.
(…)"

2.5 Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing. Consument heeft daarna een klacht ingediend bij Kifid.

2.6 Op 28 november 2019 heeft de betaalverwerker van de Bank een e-mail aan de buitenlandse bank van de ontvangende partij (hierna: Buitenlandse bank) gestuurd. In die e-mail stond voor zover relevant:
"(…)
Our cardholder, [voorletters en achternaam Consument], has been in touch with an employee of your bank.
He's done various transactions with [naam beleggingsplatform] and was promised a refund by this merchant and one of your employees even confirmed this.
Unfortunately, since these are transactions affiliated to security brokers, we do not have any chargeback rights.

Could you please look at the documentation and provide us with a written response to this good faith request?
(…)"

2.7 Bij e-mail van 5 december 2019 heeft Buitenlandse bank aan de betaalverwerker van de Bank geschreven:
"(…) In response to your request, we inform you that [naam Buitenlandse bank] does not have legal grounds to consider your request on the merits due to non-compliance of the request with the requirements of the applicable laws of [land].
According to the Law of [land] "On Credit Institutions", the information requested by you can be provided to the account holder, its legal representatives, or to institutions of [land] strictly stipulated by law in cases and in the manner provided by applicable laws of [land].
We kindly pay your attention that the chargeback is a standard procedure and is the responsibility of card issuer bank, as it is regulated by the rules of the International Payment Systems VISA and MasterCard.
If the client believes that he has become a victim of a fraud, then it is necessary to contact the law enforcement authorities.
(…)"

De klacht en vordering

2.8 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het uitvoeren van een chargeback tegen de beleggingsplatforms en dat zij de door hem betaalde bedragen terugbetaalt. Hieraan legt Consument het volgende ten grondslag:

- De beleggingsplatforms hebben niet de diensten geleverd die aan Consument zijn beloofd en de Buitenlandse bank heeft de door Consument betaalde bedragen kunnen terughalen. Dit is door een medewerker van de Buitenlandse bank aan Consument bevestigd. De Bank kan met het uitvoeren van een chargeback de bedragen voor hem terughalen.

- De Bank is op grond van Europese wet- en regelgeving verplicht om een chargeback uit te voeren en onderzoek te doen naar de transacties.
- Een medewerker van een Payment Service Provider heeft in zijn e-mail van 13 mei 2019 aan Consument geschreven (zie overweging 2.4) dat een refund is goedgekeurd.
- De Bank heeft Consument beter moeten beschermen tegen internetfraude.
- Consument heeft de Voorwaarden niet eerder dan op 13 augustus 2019 van de Bank ontvangen.
- De Bank is in haar reclame-uitingen onduidelijk over chargebacks.
- Consument heeft via een andere betaaldienstverlener betalingen met een andere creditcard verricht aan (andere) beleggingsplatforms. Die betaaldienstverlener is er wel in geslaagd om de betalingen terug te halen.

Het verweer

2.9 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De Commissie dient in dit geval te beoordelen of de Bank een chargeback moet uitvoeren. In onderhavige situatie oordeelt de Commissie dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Chargeback

3.1 Consument heeft allereerst gesteld dat hij recht heeft op terugbetaling na een chargeback door de Bank, omdat de beleggingsplatforms niet de diensten hebben geleverd die aan hem zijn beloofd en de buitenlandse bank van de ontvangende partij de door Consument betaalde bedragen heeft kunnen terug halen. Met het uitvoeren van een chargeback kan de Bank de bedragen voor hem terughalen.

3.2 Het verweer van de Bank is dat de kaders voor een chargeback worden gegeven door Mastercard en slechts gelden in haar eigen rechtsverhouding met Mastercard en niet in de rechtsverhouding tussen Consument en Bank. In de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank gelden de bepalingen in de Voorwaarden en op die bepalingen heeft de Bank een beroep gedaan. De relevante bepalingen van de Voorwaarden zijn als bijlage opgenomen (zie bijlage). Omdat Consument heeft gesteld dat de Buitenlandse bank de betaalde bedragen heeft kunnen terughalen, heeft de Bank gedurende de klacht-procedure onverplicht contact opgenomen met de Buitenlandse bank (zie overweging 2.6) maar daartoe kan de Bank niet worden verplicht.

3.3 Niet is gebleken dat Consument in haar rechtsverhouding met de Bank rechtstreeks een beroep kan doen op bepalingen over het instellen van een chargeback actie. Van een verplichting op grond van Europese wet- en regelgeving om onderzoek te doen naar de betalingen is evenmin gebleken. De Commissie stelt daarom vast dat er (in dit geval) geen rechtsgrond is die Consument kan inroepen, op grond waarvan de Bank een chargeback zou moeten uitvoeren dan wel onderzoek zou moeten doen naar de transacties. Dat (een medewerker van) een Payment Service Provider, die niet bij de onderhavige transacties betrokken is geweest, in een e-mail mededelingen doet over van een van de zeven transacties maakt dit niet anders.

3.4 Anders dan Consument stelt, is evenmin gebleken dat een medewerker van de Buitenlandse bank heeft bevestigd dat zij erin is geslaagd de overgemaakte bedragen terug te halen. De Bank heeft via een betaalverwerker onverplicht contact opgenomen met de Buitenlandse bank. Helaas heeft dit niet geleid tot terugbetaling van de bedragen aan Consument. Echter hoe het ook zij: er is geen rechtsgrond waar Consument de Bank aan kan houden om een chargeback uit te voeren dan wel onderzoek te doen.

Betwisting

3.5 Voor zover Consument een beroep doet op de tussen hem en de Bank geldende voorwaarden, overweegt de Commissie als volgt. Artikel 3 van hoofdstuk 10 van de Voorwaarden beschrijft de mogelijkheid om een creditcardtransactie te betwisten, indien Consument het niet eens is met die transactie. In lid 4 van dit artikel is uitdrukkelijk vermeld dat het recht op terugbetaling niet geldt als de betaling goed is gegaan, maar er een discussie is over iets dat met de creditcard is betaald. Hiermee wordt een onderscheid gemaakt tussen het ten onrechte in rekening brengen van een bedrag op de creditcard (of de hoogte van dat bedrag) enerzijds en anderzijds een conflict tussen Consument en de beleggingsplatforms. De transacties die Consument hier ter discussie stelt, zijn met zijn instemming verricht. Consument heeft de transacties bevoegd en welbewust geïnitieerd en geautoriseerd. Daarna is gebleken dat het door hem ingelegde bedrag door de beleggingsplatforms niet is aangewend voor beleggingsdoeleinden. De beleggingsplatforms zijn hetgeen zij met Consument zijn overeengekomen nagekomen. Er is daarom sprake van een conflict tussen Consument en de beleggingsplatforms. Naar het oordeel van de Commissie biedt artikel 3 van hoofdstuk 10 van de Voorwaarden in deze situatie geen basis voor ongedaanmaking van de transacties.

Bescherming

3.6 Consument heeft vervolgens gesteld dat de Bank hem beter had moeten beschermen tegen internetfraude. In lijn met de uitspraak GC Kifid 2019-531 stelt de Commissie voorop dat de maatschappelijke functie van de Bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover cliënten die in een contractuele relatie tot de Bank staan.

Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening ter zake, op die gebieden bij uitstek deskundig zijn en ter zake beschikken over informatie die anderen missen. Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de Bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiek-rechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht en de daarop gegronde nadere regelgeving (Hoge Raad ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg' en herhaald in onder meer Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2018:2984). De bijzondere zorgplicht omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand informeren of waarschuwen, of zelfs weigeren om een opdracht uit te voeren (Hoge Raad ECLI:NL:HR:2005:AU3713 "Safe Haven" en Hof Amsterdam ECLI:GHAMS:2019:1611).

3.7 De Commissie volgt de Bank in haar standpunt dat zij in onderhavige situatie slechts heeft opgetreden als betaaldienstverlener en de door Consument geaccordeerde betalingen correct heeft uitgevoerd. Vanuit die rol rust op de Bank slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Dat de beleggingsplatforms geen uitvoering hebben gegeven aan de opdrachten van Consument is een kwestie tussen Consument en de beleggingsplatforms. De Bank is geen partij bij deze overeenkomst en de gevolgen van deze transacties dienen dan ook voor rekening en risico van Consument te blijven.

Voorwaarden

3.8 Consument heeft nog naar voren gebracht dat hij de Voorwaarden niet eerder dan op 13 augustus 2019 heeft ontvangen. De Commissie begrijpt hieruit dat Consument doelt op de informatieplicht bij algemene voorwaarden als bedoeld in de artikelen 6:233 onder b en 6:234 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Schending van de informatieplicht brengt met zich mee dat de vernietiging van de algemene voorwaarden kan worden ingeroepen. Het gevolg hiervan zal dan zijn dat de algemene voorwaarden niet van toepassing zijn in de rechtsverhouding tussen Consument en de Bank en dat in een dergelijke situatie moeten worden teruggevallen op de wet.

3.9 Zoals in 3.5 is overwogen, heeft Consument de onderhavige transacties bevoegd en welbewust geïnitieerd en geautoriseerd. Gelet hierop biedt de wet geen mogelijkheden voor ongedaanmaking van de betreffende transacties. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is de Bank immers verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. De transacties zijn onherroepelijk. De Commissie overweegt daarom dat in het midden kan worden gelaten of de Bank heeft voldaan aan de informatieplicht bij algemene voorwaarden.

Onduidelijke reclame-uitingen

3.10 Zonder aan te duiden welke reclame-uiting het betreft, heeft Consument gesteld dat de Bank in haar reclame-uitingen onduidelijk is over chargebacks. Nu Consument hier nalaat om concreet aan te geven welke reclame-uitlating het betreft en verdere onderbouwing ontbreekt, zal de Commissie voorbijgaan aan deze stelling.

Andere betaaldienstverlener

3.11 Tot slot heeft Consument nog verwezen naar de omstandigheid dat een andere betaaldienstverlener wel is overgegaan tot vergoeding van de betalingen die hij met een andere creditcard heeft verricht aan (andere) beleggingsplatforms. Deze omstandigheid doet aan het bovenstaande niets af (zie ook GC Kifid 2018-386) en brengt de Commissie niet tot een ander oordeel.

Slotoverweging

3.12 Hiervoor is gebleken dat de klachtonderdelen niet slagen. De vordering van Consument zal daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2018

Hoofdstuk 3 Algemeen

15 Geen partij bij rechtsverhouding met anderen

Wij zijn geen partij bij uw rechtsverhouding met anderen. Bijvoorbeeld bij afspraken tussen u en degene aan wie u via internet of met uw bankpas of creditcard een bedrag betaalt. Of bij afspraken tussen u en degene waarbij u inlogt met iDIN of bij afspraken met een andere betaaldienstverlener. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met en door anderen.

Hoofdstuk 10 Regels voor bankpassen, creditcards en Rabo Mobielbetalen

2 Gebondenheid bij gebruik pas / regeling schade bij betaling zonder toestemming met pas

1 U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een pas van u zijn verricht. Ook als ze door een ander met uw pas zijn verricht.

3 Wat moet u doen bij creditcardtransacties zonder toestemming?

1 Bij creditcardtransacties zonder toestemming geldt wat hiervoor in artikel 2 van dit hoofdstuk staat. Wel geldt soms een ander meldpunt. Dat wordt hierna beschreven.
2 Vindt u dat wij onterecht een bedrag in rekening hebben gebracht in verband met een creditcardtransactie? Dan moet u dat meteen aan ons laten weten. Dit doet u door contact op te nemen met ons via telefoonnummer 088 - 7226 777. U moet hierbij gemotiveerd aangeven waarom u vindt dat wij het bedrag onterecht in rekening hebben gebracht. Als u dit binnen dertig dagen na de datum van het creditcardoverzicht doet, betalen wij het bedrag in eerste instantie terug.
3 Blijkt uit later onderzoek dat de betaling goed gegaan is en het bedrag wel terecht bij u in rekening is gebracht? In dat geval brengen wij het bedrag opnieuw in rekening. Wij mogen dit bedrag verhogen met rente en met de kosten die wij voor het onderzoek hebben gemaakt.
4 Voor alle duidelijkheid: dit recht op terugbetaling geldt niet als de betaling goed gegaan is, maar u een discussie heeft over iets dat u met de creditcard heeft betaald. Bijvoorbeeld omdat u een klacht heeft over de geleverde dienst of omdat door u bestelde producten niet geleverd zijn. Het bedrag is dan terecht door ons in rekening gebracht omdat u op een manier zoals beschreven in dit hoofdstuk uw toestemming voor de betaling heeft gegeven. Bijvoorbeeld door uw creditcard in de betaalautomaat te stoppen en uw pincode in te toetsen.