Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0967

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van fraude. Zij stelt dat de bank ook een verantwoordelijkheid heeft in het voorkomen van de fraude en vordert vergoeding van (een gedeelte van) de schade. De commissie komt tot het oordeel dat sprake is van toegestane betalingstransacties waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is. Volgens vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank niet verplicht was nader onderzoek te doen naar de betalingstransacties. De vordering wordt 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 en 5) 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 niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft twee betaalrekeningen bij de bank.

2.2 Op 2 januari 2024 heeft de consument een advertentie geplaatst via Vinted. Kort daarna kwam zij in contact met iemand die zich voordeed als een potentiële koper. Voor het uitvoeren van de betaling stuurde de koper haar een e-mail. Via een link in de e-mail kwam zij op een website terecht waar zij werd gevraagd haar betaalgegevens te verifiëren. Vervolgens heeft zij meerdere QR-codes gescand die haar door een medewerker van de helpdesk werden toegestuurd. Bij de QR-codes stond een ander bedrag vermeld.

Na het scannen van de QR-codes kreeg de consument steeds de melding dat er iets mis was gegaan, waarop zij een nieuwe QR-codes toegestuurd kreeg. In werkelijkheid werden er transacties verricht ten laste van de betaalrekeningen van de consument. Nadat zij van een vriendin te horen kreeg dat het proces niet altijd zo verliep heeft zij het contact verbroken. In totaal is € 20.432,- van de betaalrekeningen afgeschreven.

2.3 Diezelfde dag heeft de consument contact opgenomen met de bank om melding te maken van fraude. De bank heeft daarop een annuleringsverzoek ingediend bij de bank waar de betalingen naartoe zijn gedaan. De transacties konden echter niet meer teruggedraaid worden.

2.4 Op 4 januari 2024 heeft de consument aangifte gedaan van fraude. De bank heeft de consument op 12 januari 2024 geïnformeerd dat zij niet in aanmerking komt voor een vergoeding van de geleden schade. De consument heeft daarna een klacht ingediend bij de bank met het verzoek om (een gedeelte van) de schade te vergoeden. Dat verzoek is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat de bank meer had moeten doen om de fraude te voorkomen. De bank had moeten opmerken dat sprake was van ongebruikelijke transacties. Bovendien is na onderzoek op internet naar boven gekomen dat het rekeningnummer bij een onbetrouwbare partij hoort. Ook dat had de bank moeten opmerken. De fraude of een deel daarvan had dan voorkomen kunnen worden. Ten aanzien van het door de bank ingenomen standpunt dat de consument heeft ingestemd met de betalingen, stelt de consument dat zij technisch gezien weliswaar heeft ingestemd met de betalingen, maar dat zij daarbij misleid werd. Daarom is geen sprake van een toegestane betalingstransactie en is de bank gehouden een gedeelte van de schade te vergoeden. De consument erkent haar eigen rol in het ontstaan van de situatie, maar vindt dat de bank hier ook verantwoordelijkheid voor draagt. Zij vordert dat de bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van een gedeelte van de schade van € 20.432,-.

Het verweer

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

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank (een gedeelte van) het bedrag van de betwiste betalingstransacties aan de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties.

Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank is verplicht een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren. Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 BW als niet toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering: op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt, zoals het geheim-houden van de beveiligingscodes (waaronder de pincode en de signeercodes die door de RaboScanner worden aangemaakt).

3.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of er in deze zaak sprake is van een toegestane transactie. De commissie zal daarom eerst vaststellen of de betreffende betalingstransacties moeten worden gekwalificeerd als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties. De consument heeft gesteld dat zij de betalingstransacties technisch gezien weliswaar geautoriseerd heeft, maar dat zij daarbij misleid werd door de fraudeurs en dus niet daadwerkelijk heeft ingestemd met de betalingstransacties. De bank heeft toegelicht dat sprake was van beveiligde transacties die geaccordeerd moesten worden met de Rabo Scanner. Met de betaalpas en de pincode in combinatie met de Rabo Scanner wordt dan een beveiligingscode gegenereerd die moet worden ingevoerd. Uit de administratie van de bank blijkt dat de transacties door de consument zijn goedgekeurd met de Rabo Scanner. Volgens de bank is daarom sprake van toegestane betalingstransacties.

3.4 De commissie is van oordeel dat de transacties moeten worden gekwalificeerd als toegestane betalingstransacties. Dat de consument daarbij misleid werd door de fraudeurs maakt dat niet anders. De consument heeft de betalingen zelf goedgekeurd en kon daarbij ook zien dat er betalingen werden verricht en voor welke bedragen dat gebeurde. Dit betekent dat de consument zelf verantwoordelijk is voor de betalingstransacties. De bank was op haar beurt verplicht om deze transacties uit te voeren. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.[1] De bank kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de transacties zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[2] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer.

[1] GC Kifid, nr. 2019-531.
[2] GC Kifid, nr. 2024-0360.

Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.[3] Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

3.5 Het is de commissie niet gebleken dat de bank er ten tijde van de uitvoering van de betaalopdrachten van op de hoogte was van enig gevaar voor fraude. Bovendien is de bank niet verplicht om onderzoek te doen naar de partijen waar het geld naar is overgemaakt. Omdat de bank zich niet bewust was van een gevaar en dat ook niet hoefde te zijn, was er ook geen verplichting om de consument te waarschuwen of de betalingen tegen te houden. De commissie betreurt het dat de consument slachtoffer is geworden van fraude. Voor het toewijzen van de vordering bestaat echter geen grond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

[3] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*Van den Berg*). Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.