Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0536

(mr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	26 juni 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 wet- en regelgeving

Samenvatting

Creditcard oplichting. De consument is slachtoffer geworden van oplichting met zijn creditcard. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en was zij daarom niet verplicht de betaalopdrachten te onderzoeken. Dit is slechts anders indien komt vast te staan dat de bank wist dat de consument werd opgelicht. Dit is echter niet komen vast te staan. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft. De vordering van de consument wordt daarom 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 en 3) het verweerschrift 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 houdt bij de bank een betaalrekening aan met daaraan een creditcard gekoppeld. Op de contractuele relatie van partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden toepasselijk.

2.2 Op 26 oktober 2023 is de consument slachtoffer geworden van oplichting met zijn creditcard. De consument heeft toen met twee creditcardtransacties (hierna: de transacties) € 2.112,59 verloren.

2.3 Op 19 december 2023 heeft de bank de consument gemaild:
"(...) Onlangs heeft u contact met Rabobank opgenomen in verband met twee creditcard transacties die door u worden betwist. Naar aanleiding van uw melding hebben wij onderzoek gedaan naar de desbetreffende transactie. De uitkomst van dit onderzoek is dat wij uw betwisting afwijzen.
U heeft aangegeven dat u uw creditcard heeft willen registreren bij de webshop Etsy, maar er vervolgens bedragen zijn afgeschreven. De bedragen van de transacties zijn betaald aan [bedrijf 1] en [bedrijf 2]. Uit het onderzoek van de transactie blijkt dat u betalingen heeft gedaan aan een partij die zich onterecht heeft voorgedaan als Etsy. Deze partij heeft u tijdens het registratieproces omgeleid naar een andere webshop om een bestelling te plaatsen voor een ander persoon.
Hier hebben wij als Rabobank geen invloed op. Het is voor de Rabobank niet mogelijk om de partij waar de bestelling is geplaatst en van waaruit u bent omgeleid, aan te spreken of een bedrag bij terug te vorderen, doordat zij niet het bedrijf zijn waarnaar het geld voor deze creditcard-transacties naar toe zijn gegaan. U heeft deze transacties zelf goedgekeurd en deze zijn vervolgens conform uw opdracht uitgevoerd. Hierdoor is geen sprake van bancaire fraude en is de Rabobank geen partij in dit conflict. Wij hebben geen mogelijkheid om de bedragen voor u terug te vorderen. Helaas kunnen wij als Rabobank hier niets voor u in betekenen, het spijt ons u niet beter te kunnen berichten. (...)".

2.4 Op 6 maart 2024 heeft de bank in haar slotreactie van de interne klachtprocedure de klacht van de consument afgewezen. Over de procedurele gang van zaken rond de drie transacties staat in die brief:
"(...) De bank verstrekte u een creditcard, waarmee u betalingen kunt verrichten. Uit onderzoek volgt dat er sprake is van een zogenoemde 3Dsecure betaling. Dit betekent dat er een tweestaps verificatie heeft plaatsgevonden voordat er daadwerkelijk een betaalopdracht aan de Rabobank werd verstrekt. De bank heeft, nadat gebruik is gemaakt van uw creditcard en beveiligingscodes, de betaalopdracht verricht. Er zijn correcte betaalopdrachten verstrekt aan de bank.

Tevens komt uit het onderzoek naar voren dat de bank geen 3Dsecure verificatie heeft gevraagd voor een transactie bij Etsy. U heeft op 26 oktober 2023 wel een betaling gedaan aan Etsy van EUR 1,- (26 oktober 2023 12:53:49 uur) via PayPal, maar hier was geen 3Dsecure verificatie voor vereist.
Daarnaast wil ik opmerken, dat de twee door u betwiste betalingen later hebben plaatsgevonden. De betaling van EUR 1.172,59 aan "[bedrijf 1]" heeft op 26 oktober 2023 om 14:31:53 uur plaatsgevonden. De betaling van EUR 940,- op 26 oktober 2023 aan "[bedrijf 2]" om 14:43:03 uur. De twee betalingen die u betwist hebben ruim twee en half uur later plaatsgevonden dan de 'verificatie' die u bij Etsy zou hebben gedaan. Dit strookt niet met de door u opgestelde verklaring. De verificatie bij Etsy staat dan ook los van de later twee gedane 3Dsecure transacties. (...)"

Verder staat er over de met de consument gevoerde telefoongesprekken in deze slotbrief van de interne klachtprocedure van de bank:

"(...) *Naar aanleiding van uw stelling dat wanneer u tijdens het eerste telefoongesprek met de bank wordt aangegeven dat er grote kans bestaat dat u de gelden terug gaat krijgen, u daarvan dan ook uit mag gaan, wil ik u het volgende melden.*
Op 2 januari jl. heeft de bank u reeds voorzien van een reactie. Hierin is u gemeld dat het betreffende telefoongesprek is teruggeluisterd. De conclusie was dat van een toezegging in het telefoongesprek geen sprake is geweest. Zoals ik reeds heb gemeld in ons telefonisch gesprek is het telefoongesprek door mij opnieuw teruggeluisterd. Ook ik trof daarin geen toezegging aan. In ons telefonisch gesprek heb ik u tevens gemeld dat u in het eerste gesprek met de bank de uitspraak heeft gedaan dat het doen van bovengenoemde twee creditcardbetalingen uw eigen schuld is geweest. (...)".

2.5 De consument heeft de bank hierop geschreven:
"(...) Tijdens het invullen is er blijkbaar ook gebruik gemaakt van mijn paypal account. Hiervan was ik zelf niet meer op de hoogte maar dit hebben jullie blijkbaar kunnen achterhalen. Mijn creditcard is ook gekoppeld aan mijn Paypal account dus vandaar dat je een melding kan zien dat deze is aangemeld. Dit staat alleen los van wat er daarna is gebeurd.
Naar aanleiding van het telefoongesprek met uw medewerker heb ik nooit aangegeven dat ik het geld definitief terug zou krijgen. Er is aangegeven dat de kans groot is aangezien het om een nieuwe soort fraude ging (...)".

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt erover dat de bank hem niet wil compenseren voor de door hem geleden schade als gevolg van de creditcard oplichting. De consument stelt dat hij na de oplichting telefonisch contact opnam met de bank en hem toen is verteld dat dit de nieuwste vorm van oplichting is die heel moeilijk van echt is te onderscheiden. De consument stelt voorts dat de bankmedewerker zou hebben uitgelegd dat deze nieuwste vorm van oplichting te herleiden zou zijn uit *'een achterliggende code'*. Vanwege die code bestond er een kans dat de consument het geld terug zou krijgen, aldus de consument. De consument geeft aan dat hij al heel lang klant is bij de bank en spreekt de hoop uit dat tot een positieve afsluiting van de fraude kan worden gekomen en de creditcard hem bescherming biedt.

2.7 Over de oplichting zelf vertelde de consument dat hij om foto's te verkopen een account op Etsy aanmaakte en daar zijn persoonlijke gegevens invulde. En dat hij daarna werd hij doorgeleid naar een nieuwe pagina waarop hij zijn creditcard gegevens registreerde om het geld voor de foto's te kunnen ontvangen. De consument kreeg toen geen argwaan omdat het leek alsof hij nog steeds op de website van Etsy zat en ook omdat het logo op de vervolgpagina gelijk was aan het logo op de eerste pagina. Na het invullen van zijn creditcard gegevens moest hij om zijn creditcard te verifiëren akkoord geven via de Rabobank App.

De consument stelt dat hij toen een pop-up melding van de bank kreeg op zijn *'scherm/telefoon'*. De consument vertelde vervolgens:

"(...) Ik opende de Rabobank app en ik ging gelijk door naar het verificatie scherm van mijn creditcard. Er stond netjes Etsy in mijn scherm dus ook hier was niks op terug te zien dat het om fraude ging. Hier gaf ik toen akkoord voor en er stond dat het gelukt was via de Rabobank app. Ik sloot de app.
Daarna ging ik terug naar het scherm van Etsy op mijn laptop. Ook dit heb ik vaker gemoeten want dan zou de pagina zich moete[n] *refreshen. Alleen de pagina ging niet verder en bleef hangen. Toen kreeg ik het benauwd en opende gelijk de Rabobank app en zag ik dat er 2 bedragen waren afgeschreven. Ook de pagina van Etsy kreeg ik niet terug en was ik het kwijt (...)".*

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

Inleiding

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank verplicht is het door de consument geleden verlies te betalen. In lijn met eerdere uitspraken[1] oordeelt de commissie dat de bank hiertoe niet verplicht is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Kennelijk ongegrond

3.2 De bank voert als meest verstrekkend verweer aan dat de klacht kennelijk ongegrond moet worden verklaard, omdat op basis van wetgeving en eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat de klacht geen kans van slagen heeft. Dit verweer slaagt niet. De commissie heeft de klacht reeds in behandeling genomen en ziet geen aanleiding daarop terug te komen.[2]

De bank trad op als betaaldienstverlener

3.3 Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Dit betekent dat de betalingen als toegestane betalingen worden aangemerkt. Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij deze betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.

---

[1] Zie onder meer GC Kifid nrs.: 2023-0267, 2022-0312, 2022-0235, 2022-0178, 2022-0148, 2021-0957,
2021-0784, 2021-0684, 2020-150, 2020-086, 2020-407, 2019-883, 2019-882, 2019-531, te vinden op
www.kifid.nl.
[2] Zie GC Kifid nrs. 2023-0471 en 2023-0413.

3.4 Allereerst stelt de commissie vast dat de bank in haar slotreactie van de interne klacht-procedure heeft gesteld dat de transacties de bank zijn aangeboden conform de voor de consument geldende voorwaarden, waaronder de 3Dsecure verificatie, zie hiervoor 2.4. Deze stelling is door de consument verder niet meer weersproken, zodat de commissie deze stelling tot de vaststaande feiten rekent.

3.5 De commissie is conform haar vaste lijn in soortgelijke klachtkwesties van oordeel dat op de bank geen algemene monitoringsplicht rust.[3] De bank is in dit geval opgetreden als betaal-dienstverlener. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling. De bank moet wel onderzoek doen als zij op de hoogte is van het ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust van is.[4]

3.6 De commissie volgt de bank in haar toelichting dat zij haar zorgplicht niet heeft geschonden. Zo staat als onweersproken vast hetgeen de bank deelde over de resultaten van het door haar uitgevoerde onderzoek naar de transacties, zie hiervoor onder 2.3 en 2.4. Uit dat onderzoek blijkt namelijk dat een oplichter zich heeft voorgedaan als Etsy en het deze oplichter is geweest die de consument tijdens het registratieproces van het account heeft omgeleid naar een andere webshop om een bestelling te plaatsen voor een andere persoon. Een handelwijze waarop de bank inderdaad geen invloed heeft. En daarnaast is niet gebleken dat de bank daarvan op de hoogte was op het moment waarop de transacties werden uitgevoerd of wist van omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten. Het is aan de consument om onderzoek te doen naar de partij met wie hij een transactie wenst aan te gaan. Zoals hiervoor onder 3.6 reeds is overwogen is de bank tot een dergelijk onderzoek niet verplicht. Van enige zorgplichtschending is dus geen sprake. Of de bank zich nu wel of niet heeft uitgelaten over de kans dat het geleden verlies zou worden vergoed, maakt dit niet anders.

3.7 Over hetgeen de consument opmerkte over de mogelijke bescherming die een creditcard kan bieden, overweegt de commissie tot slot als volgt. De bank heeft onweersproken gesteld en toegelicht in dit geval niet verplicht te zijn een zogenoemde chargeback-procedure te starten, zie hiervoor onder 2.3. Dit betekent dat ook op deze grond de vordering van de consument niet kan worden toegewezen.

---

[3] Zie GC Kifid nr. 2022-0593, overweging 3.6.

[4] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, overweging 4.6, te raadplegen op www.rechtspraak.nl. Zie ook GC Kifid nrs. 2019-531, 2020-086, 2021-0502 en 2021-0957.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

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.