

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0147

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	20 februari 2025
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

Creditcardoplichting. De consument heeft onder valse voorwendselen een betaling met zijn creditcard uitgevoerd naar een Iraakse bankrekening. Doordat hij de betaling zelf heeft uitgevoerd, bestaat er in principe geen wettelijke grond voor de bank om de schade te vergoeden. Doordat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener was zij niet verplicht de betaalopdrachten te onderzoeken. Het is niet gebleken dat de bank wist dat de consument werd opgelicht. De enkele omstandigheid dat de betaling naar een Iraaks bankrekeningnummer werd gedaan is onvoldoende om te concluderen dat de bank de betaling had moeten tegenhouden. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft. De vordering van de consument 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 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. Daarbij maakte de consument gebruik van de Rabo App. Op de overeenkomst tussen de consument en de bank zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden betalen en online diensten 2022 van toepassing.

- 2.2 Op enig moment heeft de consument een e-mail ontvangen die zogenaamd afkomstig was van zijn e-mailprovider met daarin het verzoek om zijn betaalinformatie bij te werken. De consument heeft op 26 maart 2024 de link in de e-mail geopend. Dat heeft ertoe geleid dat de consument met zijn Rabo App en creditcard een betaling heeft gedaan aan een Iraakse bankrekening van € 992,79 vermeerderd met € 19,86 koersopslag. Diezelfde dag heeft de consument de bank telefonisch geïnformeerd dat hij slachtoffer is geworden van fraude. De bank heeft vervolgens de creditcard van de consument geblokkeerd en zij heeft een onderzoek gestart naar de geldigheid van de transactie.
- 2.3 Op 28 maart 2024 heeft de bank de consument per e-mail geschreven dat zij geen aanleiding ziet om de consument een schadevergoeding aan te bieden. Dezelfde dag heeft de consument per e-mail bezwaar gemaakt tegen het standpunt van de bank. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

- 2.4 De consument verlangt dat de bank (al dan niet uit coulance een deel van) de door hem geleden schade van € 1.012,65 aan hem vergoedt. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.
- 2.5 Hoewel de consument zelf de overboeking heeft gedaan, is het onredelijk om de verantwoordelijkheid voor de schade door fraude volledig bij de consument neer te leggen. De bank heeft een bijzondere maatschappelijke positie. Van de bank mag verwacht worden dat zij haar klanten beschermt tegen het digitale geweld van 'kwaadwillenden'. Dat betekent dat de bank ook de betalingen dient te monitoren naar andere landen dan Cuba, Iran, Noord-Korea, Soedan, Syrië en Rusland. De betaling van de consument naar het Iraakse rekeningnummer in vreemde valuta was afwijkend en had de bank dus moeten opvallen. Het was de eerste keer dat de consument een overboeking deed naar een Arabisch land. Het betrof ook een substantieel bedrag. De bank had meer maatregelen kunnen treffen om de consument te beschermen. Zo had de bank (net als bij een andere bank gebeurt) de uitvoering van de betaling kunnen uitstellen bij bepaalde factoren die de transactie verdacht maken. Zo had de consument de mogelijkheid kunnen krijgen om na overleg met de bank de betaling ongedaan te maken.

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

Waar het om gaat

- 3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank verplicht is om (al dan niet uit coulance een deel van) de schade van de consument te vergoeden. In lijn met eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

Er was sprake van een toegestane betaling

- 3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de overboeking waar het in deze kwestie om gaat een toegestane betaling was. Het staat namelijk vast dat de consument volgens de overeengekomen vorm en procedure instemming heeft gegeven voor de betaling.¹ Aangezien het gaat om een toegestane betaling, geldt het uitgangspunt dat de consument voor deze betaling zelf verantwoordelijk is.²

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.3 De vraag is of de bank haar zorgplicht heeft geschonden in de uitvoering van de toegestane betaling. De commissie is van oordeel dat daarvan geen sprake is.
- 3.4 De bank is verplicht gehoor te geven aan betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan.³ Als betaaldienstverlener is de rol van de bank in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. Daarbij geldt dat de op de bank rustende zorgplicht niet zo ver strekt 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.⁴ 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.⁵
- 3.5 Hoewel de consument heeft gesteld dat hij voor het eerst een overboeking deed naar een Iraaks rekeningnummer, is dit gegeven op zichzelf onvoldoende om aan te nemen dat de bank daadwerkelijk bewust was van het ongebruikelijke betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bovendien is geen (andere) grond gebleken op basis waarvan de bank de plicht had om overboekingen naar Irak te monitoren en waarop de consument een beroep zou kunnen doen. Er is geen aanleiding om aan te nemen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden.

¹ Artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek, zie bijlage.

² Zie onder meer Kifid GC nrs. 2024-0506 en 2024-1055, te vinden op www.kifid.nl.

³ Artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek, zie bijlage.

⁴ Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4556, te vinden op www.rechtspraak.nl

⁵ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De commissie ziet daarom geen grond om de vordering van de consument toe te wijzen, ook niet uit coulance. De door de consument verlangde coulance is immers rechtens niet afdwingbaar.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 522

- 1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*
- 2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*
- 3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.*

(...)

Artikel 533

- 1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*
- 2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.*
- 3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.*
- 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.*

5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.