Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0372

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	13 mei 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

De consument stelt dat hij is opgelicht tijdens een vakantie in Mexico. Hij verkeerde in de veronderstelling een klein bedrag van zo'n € 14,- te betalen, maar later bleek een bedrag van € 1.485,- te zijn afgeschreven. De consument stelt dat hij niet heeft ingestemd met deze betaling en dat de bank hem dit bedrag moet terugbetalen. De commissie wijst de vordering af.

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 een betaalrekening met een creditcard aan bij de bank.

2.2 Op 20 oktober 2024 is tijdens een vakantie in Mexico met de creditcard een betaling verricht voor een bedrag van € 1.485,40.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert betaling van een bedrag van € 1.485,-.

2.4 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Hij wilde tijdens zijn vakantie in Mexico twee drankjes en een zak chips kopen voor 310 Mexicaanse pesos (omgerekend zo'n € 14,-). Achteraf blijkt een bedrag van 31000 pesos (omgerekend zo'n € 1.485,-) te zijn afgeschreven. Waarschijnlijk heeft de verkoper nog twee nullen toegevoegd nadat de consument het bedrag op het pinapparaat heeft gecontroleerd of is er gefraudeerd met het pinapparaat waardoor het correcte bedrag niet werd weergegeven. Hij heeft niet ingestemd met deze betalingstransactie en hij heeft ook niet grof nalatig gehandeld. Hij heeft de betaling onder valse voorwendselen verricht. Hij heeft de prijs die werd weergegeven op het display van het pinapparaat gecontroleerd, maar achteraf is een veel groter bedrag afgeschreven.

Het verweer

2.5 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 De vraag die voorligt is of de bank de schade van de consument moet vergoeden. Naar het oordeel van de commissie hoeft te bank dit niet te doen. Deze beslissing wordt hierna toegelicht.

Is sprake van een toegestane of niet-toegestane betalingstransactie?

3.2 Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de bank verplicht een betalingsopdracht uit te voeren. De betaaltransactie mag alleen worden uitgevoerd wanneer de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Deze instemming moet worden verleend conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.3 Is de instemming niet verleend, dan is er sprake van een niet-toegestane betalings-transactie. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met de bank afgesproken vorm en procedure, staat er niet aan in de weg dat de betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan (artikel 7:527 lid 2 BW).

3.4 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, tenzij er sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consument (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de betalingen conform de overeengekomen vorm en procedure. Hij heeft immers betaald met zijn creditcard en de daarbij behorende pincode. Daarmee staat vast dat de consument de betaling – weliswaar onder valse voorwendselen – zelf heeft geautoriseerd.

Naar het oordeel van de commissie is de betaling in juridische zin dan ook aan te merken als toegestane betalingstransactie. Dat de consument het bedrag te hoog vindt voor twee drankjes en een zakje chips en met dit bedrag nooit zou hebben ingestemd als hij het geweten had is begrijpelijk, maar dat maakt nog niet dat de consument dan (in juridische zin) niet heeft ingestemd met de betaling. Dit betekent dat de bank op deze grond niet aansprakelijk is voor de geleden schade.[1]

Monitoringsplicht

3.6 Voor zover de consument nog bedoelt te stellen dat de betaling afweek van zijn normale betalingspatroon en dat de bank dat had moeten opvallen, geldt dat op de bank geen algemene monitoringsplicht rust. Op de bank rust wel een zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de rekeninghouder. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalings-transacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.

3.7 Niet gesteld of gebleken is dat de bank wist dat de consument werd opgelicht. Het enkele feit dat de transactie voor de consument (mogelijk) ongebruikelijk was, maakt nog niet dat de bank daar wetenschap van had en had moeten ingrijpen. Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van de consument wordt afgewezen.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid 2025-0053.

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 (BW)

Artikel 7:522

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. (...)

Artikel 7:524

1. De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken, a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en b. (...)

2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen. (...)

Artikel 7:527

(...)

2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 7:528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld. (...)

Artikel 7:529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. (...)

Artikel 7:533

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.