Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1090

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	10 december 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

Niet-toegestane betalingstransactie. Verzwaarde stelplicht. Met de creditcard van de consument is een betaling gedaan (via een betaalplatform) naar een onbekende derde. De consument stelt deze betaling niet te hebben uitgevoerd of goedgekeurd en de derde niet te kennen. De bank heeft aangetoond dat de betaling is verricht met de fysieke creditcard en pincode van de consument. Omdat de consument geen inzicht heeft gegeven in de wijze waarop onbevoegde derden de beschikking hebben kunnen krijgen over haar creditcard en de daarbij horende pincode, kan de commissie niet anders dan concluderen dat de consument met grove nalatigheid de veiligheidsregels niet moet zijn nagekomen. 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigden mrs. A. Bijnevelt en I. Jans, beiden advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 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.

1.4 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 aan bij de bank. Ook heeft de bank een creditcard uitgegeven aan de consument.

2.2 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Algemene voorwaarden betalen en online diensten 2022 (hierna: de Algemene voorwaarden) van toepassing. Onderdeel van de Algemene voorwaarden zijn de Uniforme veiligheidsregels.

2.3 Deze Uniforme veiligheidsregels bepalen onder meer het volgende:[1]

> *"**Wat moet u doen?***
> *1) Houd uw beveiligingscodes geheim.*
> *2) Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt.*
> *3) Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.*
> *4) Controleer uw rekening.*
> *5) Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.*

2.4 Op 21 april 2024 heeft de consument de creditcard gebruikt voor een betaling via Paypal van € 49,99.

2.5 Op 22 april 2024 is een bedrag van € 1.200,- ten laste van de creditcard gebracht, met omschrijving "*SumUp *[naam] DEU*".

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de bank haar het bedrag van € 1.200,- terugbetaalt of vergoedt, of haar helpt bij het terughalen van dit bedrag bij de ontvanger door het banknummer, de naam en het adres van de ontvanger te traceren. Voor deze vordering voert zij de volgende argumenten aan.

- De consument herkent de betaling niet en heeft deze niet zelf uitgevoerd. De ontvanger is haar onbekend. Het is haar volstrekt onbekend hoe deze betaling heeft kunnen plaatsvinden. De consument gebruikt de creditcard nagenoeg nooit en zij neemt deze ook nooit mee de deur uit. Zij bewaart de creditcard in een met een code afgesloten kluis in huis en zij heeft deze er op 21 april 2024 alleen uitgehaald om de betaling via PayPal te doen. Daarna heeft zij de creditcard weer in de kluis opgeborgen en er niet weer uitgehaald.

[1] De volledige tekst van de Uniforme Veiligheidsregels is opgenomen in de bijlage.

De consument heeft de pincode niet opgeschreven en ook niet bij de creditcard bewaard en zij heeft deze ook niet met derden gedeeld. Ook hebben derden geen toegang tot de kluis.

- De bank had moeten opmerken dat het een voor de consument ongebruikelijke betalingstransactie betrof en zij had deze moeten tegenhouden. Ook had de bank de internationale sanctielijst moeten raadplegen.

- De bank heeft de consument geen enkele hulp geboden bij het terughalen van het bedrag bij de begunstigde. De consument komt hier zelf niet verder mee en de bank beschikt over meer mogelijkheden.

Het verweer

2.7 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 deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de consument een bedrag van € 1.200,- moet betalen of dat zij gehouden moet worden om verdere inspanningen te verrichten om achter de NAW-gegevens van de begunstigde te komen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De regels waar de commissie aan toetst: toegestane of niet-toegestane betalingen en grove nalatigheid

3.2 De wet[2] maakt een onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane transactie is een transactie waarmee de consument zelf heeft ingestemd. Bij een toegestane transactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt als niet-toegestaan aangemerkt en moet door de bank worden vergoed. Maar op deze regel bestaat een uitzondering. Als de consument met grove nalatigheid het betaal-instrument (in dit geval de creditcard) niet heeft gebruikt overeenkomstig de toepasselijke voorwaarden of als de consument met grove nalatigheid niet alle redelijke maatregelen heeft genomen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens van de creditcard te waarborgen, dan draagt de consument zelf de schade.

3.3 Of de consument met een betaling heeft ingestemd, moet door de bank worden bewezen.

[2] Titel 7b van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. De relevante bepalingen uit deze titel zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Daarbij betekent het feit dat het gebruik van een betaalinstrument (zoals een creditcard) is geregistreerd, niet noodzakelijkerwijs dat daarmee dit bewijs is geleverd. De bank moet ondersteunend bewijs leveren.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank met de stukken uit haar administratie voldoende aannemelijk gemaakt dat de betaling is verricht met de creditcard van de consument en de daarbij horende pincode, en dat deze vorm en procedure tussen partijen is overeengekomen. Of de consument degene is geweest die de betaling heeft verricht, kan de commissie niet vaststellen. De consument heeft gesteld dat zij de betaling niet zelf heeft verricht en zij heeft verklaard dat zij de creditcard altijd in een afgesloten kluis bewaart. De commissie gaat daarom bij de beantwoording van de vraag of de bank de consument een bedrag van € 1.200,- moet betalen, uit van de stelling dat sprake is geweest van een niet-toegestane betaling, waarbij de creditcard en de pincode in handen van onbevoegde derden moeten zijn gekomen. Dit betekent in beginsel dat de bank het bedrag aan de consument moet vergoeden, tenzij de consument de veiligheidsregels met grove nalatigheid niet is nagekomen.

3.5 De bank moet bewijzen dat de consument – juridisch gezien – grof nalatigheid heeft gehandeld. Maar op de consument rust een zogeheten verzwaarde stelplicht.[3] Dit betekent dat de consument tenminste enig inzicht moet geven in de wijze waarop de creditcard en de pincode in handen van onbevoegde derden hebben kunnen vallen. Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Als door de consument niet aan de verzwaarde stelplicht wordt voldaan, moet worden aangenomen dat de veiligheidsregels met grove nalatigheid niet zijn nagekomen.[4]

3.6 De consument heeft geen verklaring kunnen geven voor de wijze waarop de creditcard en de pincode in handen van onbevoegde derden zijn gekomen. Volgens de consument is de creditcard op of rond 22 april 2024 (op 21 april 2024 na) niet uit de kluis geweest en kunnen onbevoegde derden ook niet achter haar pincode zijn gekomen. Met deze verklaring heeft de consument naar het oordeel van de commissie niet voldaan aan de verzwaarde stelplicht. De commissie kan dan ook niet anders dan concluderen dat de consument een of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van de creditcard niet moet zijn nagekomen waardoor een derde in de gelegenheid is geweest om de creditcard en de pincode te achterhalen. Dit leidt tot het oordeel dat de consument in juridische zin grof nalatig moet hebben gehandeld en dat de bank de geleden schade daarom niet aan de consument hoeft te vergoeden.

[3] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-308 en 2019-733, te raadplegen op www.kifid.nl/uitspraken.
[4] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2023-0960, 2023-0229 en 2022-0878.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden door de betaling niet op te merken of onderzoek uit te voeren naar de begunstigde

3.7 Volgens de vaste lijn in de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid rust op de bank geen algemene monitoringsplicht. 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 indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[5]

3.8 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de uitvoering van de betalingsopdrachten wetenschap had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten. Niet gebleken is dat er een *alert* is afgegaan. De consument heeft ook onvoldoende duidelijk gemaakt waarom de bank de betaling had moeten detecteren. Het enkele feit dat de consument haar creditcard niet of nauwelijks gebruikte en niet eerder geld heft overgemaakt naar een (waarschijnlijk) in Duitsland gevestigde of woonachtige begunstigde, is daarvoor onvoldoende. De bank heeft daarom haar zorgplicht jegens de consument niet geschonden.

3.9 Op de bank rust volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie Kifid ook geen verplichting om onderzoek te doen naar de begunstigde van de betaling. Daar komt bij dat door de consument niet is gesteld, en ook overigens niet is gebleken, dat de begunstigde, "[naam]" op enige waarschuwingslijst voorkomt.

De bank hoeft niet meer inspanningen te verrichten om de gegevens van de begunstigde te achterhalen

3.10 Op een betaaldienstverlener rust een inspanningsverplichting om de geldmiddelen terug te krijgen in het geval een betaler een betaling heeft verricht naar een verkeerd rekeningnummer en daarbij een unieke identificator, zoals een IBAN, heeft gebruikt.[6] De bank heeft aangevoerd dat in het onderhavige geval geen gebruik is gemaakt van een unieke identificator en dat er daarom geen inspanningsplicht op haar rust. De commissie is van oordeel dat dit verweer van de bank slaagt. Met het doorgeven van de naam en website van het betaalplatform waar de betaling met de creditcard naartoe is overgemaakt (SumUp) heeft de bank alles gedaan wat wettelijk gezien van haar mag worden verwacht.

Conclusie

3.11 De klacht van de consument is ongegrond.

[5] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] Zie art. 7:542 lid 3 BW.

Ambtshalve toetsing

3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn de Uniforme veiligheidsregels van belang. Deze bepalingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze regels niet in strijd met deze regelgeving.

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 en de Algemene voorwaarden

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Titel 7b Betalingstransacties

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.

Artikel 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. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

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.

3 De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig

Artikel 527

1 Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.

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 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 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.

Relevante bepalingen uit de Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden voor betalen en online diensten 2022