Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-504
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 maart 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 16 juni 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zijn betaalpas en bijbehorende pincode beschikbaar gesteld aan een kennis. De kennis van Consument heeft met de betaalpas en pincode van Consument een wijziging van het Rabo Studenten Pakket (RSP) aangevraagd met de mogelijkheid rood te staan en vervolgens het krediet opgenomen. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank tekortgeschoten is in haar dienstverlening jegens hem door het krediet vrijwel direct na de aanvraag ter beschikking te stellen. De Commissie oordeelt dat Consument door het afgeven van zijn betaalpas en pincode zijn kennis in de gelegenheid heeft gesteld om rechtshandelingen namens hem te verrichten. De gevolgen voortvloeiend uit deze aanvraag komen dan ook voor rekening en risico van Consument. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de aanvullende akte van Consument van 26 mei 2020.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank met bijbehorende betaalpas en pincode.

2.2 Op de contractuele relatie tussen Consument en de Bank zijn de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2019 (hierna: 'de Voorwaarden') en de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: 'ABV') van toepassing verklaard.

2.3 In de Voorwaarden is, voor zover hier relevant, vermeld:

"Artikel 13 Hoofdstuk 3

Gebondenheid aan (rechts)handelingen
1 U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u, een beveiligingscode van u, een vingerafdruk van u of uw gezicht zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.
U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelingen die door een ander met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen, toestel, beveiligingscode, vingerafdruk of gezicht van u zijn verricht. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven.
(…)

Artikel 18 Hoofdstuk 3

Terugbetaling bij betalingen zonder toestemming
1 U geeft uw toestemming voor betaalopdrachten. Hierna, in de hoofdstukken 9 en 10, leggen wij uit hoe u ons toestemming voor betaalopdrachten kunt geven.
2 Heeft er een betaling zonder toestemming plaatsgevonden? Dan heeft u recht op terugbetaling als:
- u ons tijdig en op de afgesproken manier heeft laten weten dat het een betaling was zonder uw toestemming of dat er een incident was of u één van deze zaken vermoedde
- u ook de andere veiligheidsregels uit hoofdstuk 4 heeft nageleefd, bijvoorbeeld over het veilig omgaan met uw 5-cijferige code en signeercode
3 U bent in ieder geval volledig aansprakelijk als een betaling zonder toestemming heeft kunnen plaatsvinden door het opzettelijk, met grove schuld of met grove nalatigheid niet naleven van de veiligheidsregels door u of door frauduleus handelen van u. U heeft dan geen recht op terugbetaling.

Artikel 3 Hoofdstuk 4

Wat moet u doen?
❶ Houd uw beveiligingscodes geheim
❷ Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en NFC-telefoon nooit gebruikt

❸ Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken
❹ Controleer uw rekening
❺ Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

❶ Houd uw beveiligingscodes geheim
Denk hierbij aan het volgende:
• Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden.
(…)

Artikel 2 Hoofdstuk 10
Gebondenheid bij gebruik pas/regeling schade bij betaling met pas zonder toestemming
1 U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een pas van u zijn verricht. Ook als ze door een ander met uw pas zijn verricht."

2.4 Consument heeft op enig moment zijn betaalpas en bijbehorende pincode aan een kennis afgegeven.

2.5 Met de betaalpas en de bijbehorende pincode van Consument is op 17 januari 2020 met behulp van een Raboscanner ingelogd in de online bankieren omgeving van Consument op de website van de Bank. Voor de Betaalrekening van Consument is een wijziging van het Rabo Studenten Pakket ('RSP') met daarbij een Rabo Studenten Roodstand voor een bedrag van € 1.000,- aangevraagd. De aanvraag voor de gewijzigde overeenkomst van het Rabo Studenten Pakket is om 16:02:11 uur geautoriseerd met een Raboscanner en de betaalpas en pincode van Consument.

2.6 In de gewijzigde overeenkomst is, voor zover hier relevant, vermeld:

*"**Slotbepalingen***
- Als u deze overeenkomst tekent, geeft u ons toestemming direct te beginnen met de uitvoering van deze overeenkomst"

2.7 Op 17 januari 2020 om 16:03 uur heeft de Bank Consument per e-mail het volgende bericht:

"Bedankt voor uw aanvraag van Rabo Studenten Roodstaan. U kunt vanaf de eerstvolgende werkdag rood staan op uw betaalrekening.

In uw Berichten Inbox vindt u het bevestigingsbericht met daarin de ondertekende overeenkomst. U kunt uw Berichten Inbox bekijken in Rabo Internetbankieren of via de Rabo Bankieren App. De overeenkomst kunt u printen of opslaan voor uw eigen administratie. Verder hoeft u niets te doen."

2.8 Op 17 januari 2020 om 16.06 uur is met de betaalpas en pincode van Consument een bedrag van € 1.000,- opgenomen bij een geldautomaat in Utrecht.

2.9 Op 17 januari 2020 om 16.31 uur heeft Consument aan de Bank laten weten dat hij niet zelf de aanvraag voor Rabo Studenten Roodstaan heeft gedaan. De Bank heeft de betaalpas geblokkeerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 1.000,- te vermeerderen met wettelijke rente sinds 17 januari 2020.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens hem door het bedrag van € 1.000,- niet aan hem te retourneren. Consument heeft gesteld dat hij de mogelijkheid om rood te staan niet zelf heeft aangevraagd. Consument is het slachtoffer geworden van de kennis, aan wie hij de betaalpas had uitgeleend. De Bank had de betwiste transactie kunnen voorkomen door, zoals vermeld in de e-mail van 17 januari 2020, de roodstand pas vanaf de eerstvolgende werkdag toe te staan.

Verweer de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd. Consument is verantwoordelijk voor de transactie die heeft plaatsgevonden met zijn betaalpas op 17 januari 2020. Gelet op het bepaalde in de Voorwaarden is Consument gebonden aan de rechtshandelingen die met zijn betaalpas en pincode zijn verricht. Het is niet relevant of de aanvraag of de geldopname door Consument zelf zijn verricht. Het feit dat de Bank in haar e-mailbericht heeft laten weten dat de mogelijkheid tot roodstaan pas de volgende dag in zou gaan doet daar niet aan af.

4. Beoordeling

4.1 Beoordeeld dient te worden of de Bank in tegenstelling tot de mededeling in haar e-mailbericht, het krediet op de dag van de aanvraag beschikbaar mocht stellen.

Consument heeft betoogd dat de betwiste transactie voorkomen had kunnen worden indien de roodstand conform het e-mailbericht pas de eerstvolgende werkdag ter beschikking zou zijn gesteld. Consument heeft binnen 30 minuten nadat de Bank de e-mail heeft verzonden telefonisch contact opgenomen met de Bank en kenbaar gemaakt dat hij de aanvraag niet zelf heeft ingediend. De Bank heeft hiertegenover gesteld dat Consument gebonden is aan alle rechtshandelingen die met zijn betaalpas zijn verricht. De Bank heeft verder gesteld dat zij, in overeenstemming met de gewijzigde voorwaarden, gerechtigd was de uitvoering van de overeenkomst direct na ondertekening te beginnen (zie hiervoor punt 2.6).

4.2 Het toetsingskader voor het onderhavige geval wordt geregeld in artikel 525 en volgende van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Daarin is, en in navolging daarvan in de Voorwaarden, bepaald dat de betaaldienstgebruiker, dat wil zeggen de consument, alle redelijke maatregelen dient te nemen om de veiligheid van de gepersonaliseerde kenmerken van de pinpas te waarborgen. Een consument dient het betaalinstrument te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik daarvan van toepassing zijn. Als er sprake is van frauduleus handelen, opzet of grove nalatigheid draagt een consument alle verliezen die uit de niet-toegestane transacties voortvloeien.

4.3 De Commissie overweegt het volgende. Consument heeft zijn betaalpas en de pincode aan een kennis verstrekt. Consument heeft zich hierdoor niet gehouden aan de veiligheidsregels en grof nalatig gehandeld. Met de betaalpas en de pincode van Consument heeft de kennis een wijziging van het RSP aangevraagd en enkele minuten later € 1.000,- opgenomen van de betaalrekening van Consument. Consument heeft door het afgeven van zijn betaalpas en pincode zijn kennis in de gelegenheid gesteld om rechtshandelingen namens hem te verrichten. Consument heeft hiermee, weliswaar impliciet, ingestemd met de aanvraag van het RSP. De gevolgen voortvloeiend uit deze aanvraag komen dan ook voor rekening en risico van Consument. Conform artikel 13, lid 1 van hoofdstuk 3 in samenhang gelezen met artikel 2 van hoofdstuk 10 van de Voorwaarden is Consument dan ook aan deze door zijn kennis aangevraagde en geaccepteerde overeenkomst gebonden. Het enkele feit dat de Bank in haar e-mailbericht heeft vermeld dat hij vanaf de eerstvolgende werkdag op de betaalrekening kan roodstaan, is in dit kader onvoldoende om tot een ander oordeel te komen. Zoals de Bank in haar verweer heeft toegelicht is in de gewijzigde overeenkomst opgenomen dat direct uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst.

4.4 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument niet voor toewijzing in aanmerking komt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.