Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0397

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	24 mei 2023
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 bepaling uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving Relevante bepaling uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Intrekking betaalopdracht. De consument heeft op 22 november 2021 via internetbankieren een opdracht ingevoerd voor overboeking van € 3.500,- naar een Amerikaanse bankrekening en zij stelt dat zij die opdracht op 29 november 2021 heeft geannuleerd. De commissie oordeelt dat de consument de betaalopdracht op 22 november 2021 onherroepelijk had verstrekt, dat zij de betaalopdracht niet meer kon intrekken en dat de bank ook niet de indruk heeft gewekt dat zij dit op 29 november 2021 nog wel kon doen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw D. Pluim, rechtsbijstandverlener bij Univé Rechtshulp. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. F.J. Laagland, 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 heeft een betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder andere de Voorwaarden betalen en online diensten 2021 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

2.2 De consument heeft op 22 november 2021 via internetbankieren een betaalopdracht van € 3.500,- ingevoerd naar een Amerikaanse bankrekening. Op 20 december 2021 heeft de bank contact opgenomen met de consument, omdat de bank vermoedde dat de consument slachtoffer was van fraude. De consument heeft vervolgens aangifte gedaan en enige tijd gecorrespondeerd met de fraudeafdeling van de bank.

2.3 De partner van de consument heeft de bank op 14 juni 2022, voor zover relevant, het volgende bericht:

> *'(…) De laatste betaling van € 3500,- op 22 november 2022 was nog niet definitief op 29 november. Deze opdracht is om 23:18 als nog verwijderd / geannuleerd, hier heb ik een screenshot van, zie bijlage, waarom is het bedrag dan alsnog afgeschreven? (…)'*

Op 15 juni 2022 heeft de partner van de consument de bank, voor zover relevant, het volgende bericht:

> *'(…) Hoe kan een geannuleerde betalingsopdracht als nog doorgaan?*
> *Op de screenshot van 29 november 2021 staat dat de opdracht nog niet definitief is.*
> *(…)*
> *" Deze opdracht is in een andere valuta. Het eurobedrag is nog niet definitief." (…)'*

2.4 De bank heeft op dezelfde dag gereageerd met onder andere het volgende:

> *'(…) Zodra een opdracht verzonden is, kan deze niet meer geannuleerd worden, ook al is het definitieve eurobedrag nog niet bekend.*
> *Dit heeft te maken met de wisselkoers van de dag. We zien in onze systemen dat de opdracht definitief is ondertekend met de Rabo Scanner. (…)'*

2.5 De consument heeft op 16 juni 2022 een klacht ingediend bij de bank. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. Daarom heeft de consument de klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert vergoeding van € 3.500,- en de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 22 november 2021. Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.7 De consument heeft de betaalopdracht van € 3.500,- op 29 november 2021 geannuleerd. Op dat moment stond de betaalopdracht nog onder het kopje 'te verzenden'. Hieruit blijkt dat de opdracht nog niet was verzonden. Doordat de bank de optie 'verwijderen' aanbood, kon de ingevoerde betaalopdracht nog worden verwijderd zolang deze knop zichtbaar was. De consument heeft op 'verwijderen' geklikt, waarna de betaalopdracht uit het beeld verdween. Dit blijkt uit het screenshot. Hetzelfde geldt voor geagendeerde toekomstige opdrachten. Die kunnen tot een bepaald tijdstip worden ingetrokken. De stelling van de bank dat alle betaalopdrachten vanaf de invoering onherroepelijk zijn, is niet juist.

2.8 Voor zover de betaalopdracht niet meer ingetrokken kon worden, heeft de bank bij de consument de indruk gewekt dat zij de opdracht op 29 november 2021 nog wel kon intrekken. Als de consument van tevoren had geweten dat de opdracht niet was ingetrokken door op de optie 'verwijderen' te klikken, zou zij per direct andere stappen hebben kunnen ondernemen om de betaling veilig te stellen en had zij de betaalopdracht nooit ingevoerd.

Het verweer

2.9 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

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 De commissie beoordeelt allereerst of de klacht van de consument behandelbaar is op grond van het Reglement. De bank stelt zich op het standpunt dat dit niet het geval is, omdat de klacht naar het oordeel van de bank kennelijk ongegrond is zoals bedoeld in antwoord 6 bij vraag 3 van het Reglement.

3.2 Volgens de bank volgt uit de vaste lijn van de Geschillencommissie dat de betaaldienst-verlener de betaler niet hoeft te waarschuwen voor de transactie, als hij niet weet dat de consument een betaling aan een of meer fraudeurs wilde doen en hij ook geen kennis had van het (frauduleus) ongebruikelijke betalingsverkeer. Hij hoeft de schade van de klant dan ook niet te vergoeden.

3.3 In antwoord 6 bij vraag 3 van het Reglement (zie bijlage) is opgenomen dat Kifid een klacht van een consument niet behandelt als de klacht 'kennelijk ongegrond' is. Dat is het geval als op basis van wetgeving of eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat de klacht geen kans van slagen heeft. De commissie overweegt als volgt. De vordering van de consument is niet gebaseerd op de stelling dat de frauduleuze transactie aan de bank kenbaar was, maar op de stelling dat de consument de betaalopdracht heeft ingetrokken en de bank de betaalopdracht toch heeft uitgevoerd.

Dit betekent dat de commissie moet beoordelen of de consument de betaalopdracht heeft ingetrokken en, zo ja, of de bank € 3.500,- aan de consument moet betalen. Gelet op het voorgaande passeert de commissie het verweer van de bank dat de klacht kennelijk ongegrond is. De klacht van de consument is behandelbaar.

De betaalopdracht kon niet meer worden ingetrokken

3.4 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht (in dit geval de consument). Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (zie bijlage). Er wordt dan gesproken van een toegestane betalingstransactie. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW (zie bijlage) wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener (in dit geval de bank) overeengekomen vorm en procedure.

3.5 Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW (zie bijlage) kan de instemming te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht op grond van artikel 7:534 lid 1 BW (zie bijlage) niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Volgens artikel 7:532 lid 1 BW (zie bijlage) is het tijdstip van ontvangst het moment waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Dit volgt voor een eenmalige overboeking ook uit artikel 92 lid 1 van de voorwaarden (zie bijlage).

3.6 De commissie moet beoordelen of de consument de betaalopdracht, die zij op 22 november 2021 had verstrekt voor € 3.500,-, op 29 november 2021 heeft ingetrokken. Als dit zo is, mocht de bank die betaalopdracht niet meer uitvoeren. Als de consument de betaalopdracht toen niet meer kon intrekken, moet worden beoordeeld of de consument er in de gegeven omstandigheden toch van mocht uitgaan dat zij de betaalopdracht nog kon intrekken. De commissie overweegt als volgt.

3.7 Uit de door de bank verstrekte informatie blijkt dat de consument op 22 november 2021 om 00:42 uur een betaalopdracht van € 3.500,- heeft geïnitieerd, maar niet heeft geaccordeerd. De consument heeft met de betaalopdracht dus niet ingestemd en de bank heeft deze ook niet uitgevoerd. Hierna heeft de consument op 22 november 2021 om 00:48 uur een nieuwe betaalopdracht van € 3.500,- geïnitieerd en die heeft zij wel geaccordeerd om 00:50 uur. De consument heeft met die betaalopdracht dus wel ingestemd. De bank heeft de betaalopdracht daarna ontvangen en die betaalopdracht op 22 november 2021 uitgevoerd. Nadat de bank de betaalopdracht van de consument had ontvangen, is die opdracht dus onherroepelijk geworden. Dit betekent dat de consument de betaalopdracht niet meer kon intrekken en dat de bank die moest uitvoeren.

De vergelijking die de consument maakt met geagendeerde toekomstige opdrachten die kunnen worden ingetrokken, gaat niet op, omdat in dit geval geen sprake is van een toekomstige opdracht. Kortom: de consument kon de betaalopdracht op 29 november 2021 niet meer intrekken.

3.8 De consument stelt ook dat, als de betaalopdracht onherroepelijk was, de bank bij haar de indruk heeft gewekt dat zij de betaalopdracht op 29 november 2021 nog wel kon intrekken. De bank betwist die stelling en voert aan dat de consument op 29 november 2021 alleen het bericht heeft verwijderd dat het eurobedrag nog niet definitief was vastgesteld door de buitenlandse bank. Dit heeft bij de consument de indruk gewekt dat zij de betaalopdracht nog kon intrekken. Maar naar het oordeel van de commissie was die verwachting niet gerechtvaardigd. Daar consument had kunnen en ook moeten begrijpen dat de betaalopdracht op 29 november 2021 onherroepelijk was, omdat dit volgt uit artikel 92 lid 1 van de voorwaarden. Bovendien was het bedrag van € 3.500,- al op 22 november 2021 van haar bankrekening afgeschreven. De commissie heeft in het dossier geen aanknopingspunten gevonden die meebrengen dat de consument iets anders mocht begrijpen.

Conclusie

3.9 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is. Haar vordering zal worden afgewezen.

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 2022, 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 2022, 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 bepaling uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?
(…)
6. Uw klacht is 'kennelijk ongegrond'. Dat is het geval als op basis van wetgeving of eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat uw klacht geen kans van slagen heeft.
(…)

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 Burgerlijk Wetboek

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 532
1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.
2. (…)

Artikel 534
1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.
2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. (…)
4. (…)
5. (…)
6. (…)

Relevante bepaling uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden betalen en online diensten 2021

92. Intrekken van een betaalopdracht voor een overboeking
1. Een betaalopdracht voor een eenmalige overboeking kunt u niet meer intrekken vanaf het moment waarop wij deze betaalopdracht hebben ontvangen. Vanaf dat moment is de betaalopdracht onherroepelijk.