Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0902

(mr. dr. ing. A.J Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	18 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is opgelicht bij een bestelling via internet. Volgens de verkoper zou hij het bezorgadres niet juist hebben opgegeven. De verkoper berichtte de consument dat hij dit kon aanpassen door een link naar een website te volgen en via de instructies een bedrag van € 0,50 te betalen. De consument heeft op deze website zijn bankgegevens ingevuld. Vervolgens is er een bedrag van € 500,- van zijn rekening afgeschreven. De consument vordert vergoeding van dat bedrag. De commissie komt op basis van gegevens uit de bankadministratie tot de conclusie dat sprake is van een toegestane betalingstransactie waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is. De bank hoeft de schade niet te vergoeden.

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 bank heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Op de rechtsverhouding zijn de Persoonlijke voorwaarden van Revolut Bank UAB Netherlands Branch van toepassing (hierna: de algemene voorwaarden).

2.2 In mei 2024 heeft de consument online een telefoonhoesje besteld. Op 5 juni 2024 ontving hij een bericht van de verkoper dat het door hem opgegeven bezorgadres niet juist was. Volgens dat bericht kon hij tegen betaling van € 0,50 het bezorgadres aanpassen. In het bericht was een link opgenomen naar een website. De consument heeft op die website adresgegevens en bankgegevens ingevuld om € 0,50 te betalen en het bezorgadres aan te passen.

2.3 Later bleek dat hij niet een bedrag van € 0,50, maar een bedrag van € 500,- had betaald. De consument heeft een klacht ingediend bij de bank en haar verzocht het bedrag terug te betalen. Dat verzoek is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat de bank haar verplichting om hem te beschermen tegen fraude heeft geschonden. Hij voert daarbij het volgende aan. De bank heeft onvoldoende beveiligingsmaatregelen genomen. Anders dan de bank stelt was er geen notificatie of verzoek aan de consument om de transactie goed te keuren of te weigeren. Dat had wel gemoeten. De fraudeur kon de transactie doen zonder dat de consument daar goedkeuring voor gaf. Dit wijst op een probleem met de veiligheid in de Revolut app. De bank is verplicht haar klanten te beschermen tegen fraude. Als de bank aan die verplichting had voldaan, had de consument geen schade geleden.

2.5 De consument vordert een schadevergoeding van € 500,-.

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

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank het bedrag van de betwiste transactie aan de consument moet vergoeden. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank is verplicht een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren. Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 van het BW als niet toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalings-transactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalings-transactie terugbetalen.

Op die regel bestaat een uitzondering: op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de veiligheidsregels die de bank stelt, zoals het geheimhouden van de beveiligingsgegevens. Deze veiligheidsregels zijn opgenomen in artikel 9 van de algemene voorwaarden.

3.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of sprake is van een toegestane transactie. De consument ontkent dat hij met de transactie heeft ingestemd. De bank stelt dat uit haar administratie blijkt dat de transactie wel is goedgekeurd.

3.4 Dat uit de bankadministratie blijkt dat de transactie juist is geregistreerd en is goedgekeurd levert niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs dat met de transactie door de consument is ingestemd. Dit volgt uit artikel 7:527 lid 2 BW. Het is dan aan de consument om feiten en omstandigheden aan te dragen ter onderbouwing van zijn stelling dat hij niet met de transactie heeft ingestemd. In dit geval heeft de consument echter niets anders gesteld dan dat hij niet met de transactie heeft ingestemd. De commissie gaat daarom af op de bank-administratie en gaat ervan uit dat sprake is van een toegestane betalingstransactie.

3.5 Zoals hiervoor onder 3.2 overwogen, is de bank verplicht een betaalopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren. De consument is daaraan gebonden. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt in beginsel niet zo ver 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.[1] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalings-verkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[2] In dit geval is het de commissie niet gebleken dat de bank ten tijde van de transactie op de hoogte was van enig gevaar. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de transactie te blokkeren. Van een zorgplicht-schending is daarom geen sprake. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

[1] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4556.
[2] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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