Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0525

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

Datum uitspraak	4 juli 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

Whatsappfraude. De consument is opgelicht waarbij de fraudeur zich op Whatsapp heeft voorgedaan als zijn dochter en hem ertoe heeft bewogen geld over te maken naar de fraudeur en om zijn creditcardgegevens te delen. Hierdoor is de consument € 1.623,- verloren. Hij vordert dat de bank dit bedrag aan hem vergoedt. De bank heeft verweer gevoerd. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank niet aansprakelijk is voor de door de consument geleden schade. Van enige tekortkoming aan de zijde van de bank is geen sprake. De vordering van de consument is 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans, advocaat 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 creditcard van het merk VISA aan bij de bank.

2.2 Op 17 januari 2025 is de consument via Whatsapp benaderd door de fraudeur die zich voordeed als zijn dochter. De fraudeur heeft de consument ertoe bewogen geld over te maken naar een door de fraudeur opgegeven bankrekening.

Ook heeft de fraudeur de consument ertoe bewogen zijn creditcardgegevens te delen. In totaal is de consument hierdoor een bedrag van € 1.622,99 verloren. Een tweede transactie is door de bank tegengehouden nadat haar detectiesysteem hierop aansloeg.

2.3 Vlak daarna realiseerde de consument zich dat hij was opgelicht en heeft hij contact opgenomen met de bank en verzocht de door hem ingegeven betaling met de creditcard tegen te houden.

2.4 De bank is een onderzoek gestart naar de transactie en op 27 januari 2025 heeft zij de consument laten weten hierin verder niets voor hem te kunnen betekenen.

2.5 De consument heeft zich beklaagd bij de bank en gevraagd om vergoeding van de door hem geleden schade. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.6 De consument vordert van de bank een vergoeding van € 1.622,99. Hiertoe heeft hij het volgende aangevoerd.

2.7 De consument heeft zich vlak na het doen van de transacties gerealiseerd dat sprake was van oplichting. Hij heeft dan ook direct daarna contact opgenomen met de bank en verzocht de overboeking tegen te houden. Het is voor de consument onbegrijpelijk dat de bank het geld niet heeft teruggehaald, met name nu de tweede transactie is tegengehouden door haar detectiesystemen. Door de gelden niet terug te halen werkt de bank fraudeurs in de hand.

2.8 De bank gaf tijdens het telefooncontact met de consument aan dat hij aangifte moest doen bij de politie en dat dit ook nog kon bij terugkomst van zijn vakantie, enkele dagen later. Het doen van de aangifte was echter zinloos omdat de bank de transactie toch niet kon tegenhouden en evenmin zijn schade wilde vergoeden.

Het verweer van de bank

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

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de door de consument geleden schade van € 1.622,99 te vergoeden.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de transactie zelf op de tussen partijen overeengekomen wijze heeft verricht. Er is dan ook geen sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:529 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

De relevante wettelijke bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. De bank heeft enkel uitvoering gegeven aan de betalingstransactie waarmee de consument heeft ingestemd. De bank is op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder (in dit geval de consument) gegeven betaalopdracht. Op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.[1]

3.3 De vraag is voorts of de bank gehouden was de transactie op verzoek van de consument terug te draaien. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij zal dit hierna toelichten.

3.4 De bank heeft aangegeven dat een eenmaal gegeven en verwerkte betaalopdracht onherroepelijk is. Verder heeft zij toegelicht dat zij bij creditcardtransacties slechts in beperkte mate zogenoemde betwistingen kan starten om te proberen gelden terug te halen. Indien een transactie, zoals in het onderhavige geval, is uitgevoerd met een extra beveiliging, het zogenoemde 3DS (waarbij de transactie wordt goedgekeurd middels de Rabo Scanner in combinatie met de originele creditcard of via de Rabo App) is het voor de bank niet mogelijk een betwisting aan te vragen op grond van de regels die VISA daarvoor heeft. Voor VISA geldt namelijk dat in gevallen van fraude de bank geen verzoek kan doen voor het terugdraaien van de transactie als sprake is van sterke authenticatie van de transactie zoals dat bij 3DS het geval is. Wat de doorverwijzing naar de politie betreft, de bankmedewerker heeft de consument geadviseerd om aangifte te doen zodat op die wijze een schadevergoeding van de fraudeur gevorderd kan worden.

3.5 De commissie overweegt hieromtrent het volgende. De betaling is onherroepelijk geworden nadat de gelden op de rekening van de begunstigde zijn bijgeschreven, zie hiervoor de artikelen 7:522 en 7:534 BW.[2] Gelet daarop volgt de commissie de bank in haar stelling dat zij niet gehouden kon worden de door de consument ingegeven en geaccordeerde transactie terug te halen. Ook is zij van oordeel dat de bank de regels voor een betwisting bij VISA heeft toegelicht en dat de commissie daarin geen aanleiding ziet om te concluderen dat de bank is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening. De omstandigheid dat een tweede betaling door het detectiesysteem van de bank is onderschept maakt dit niet anders. De schade voor de consument is daarmee ingeperkt. De commissie acht de klacht van de consument dan ook ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Vergelijk Kifid GC nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698 en 2022-0412, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Vergelijk GC Kifid nr. 2024-0340, GC Kifid, te vinden op www.kifid.nl.

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 het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

1. Een betalingsdienstverlener 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 kan worden aangemerkt.

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

(...)
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.

Artikel 7:534

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders bepaald in dit artikel.
(...)