Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0964

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 november 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 het slachtoffer geworden van fraude. Zij is door een fraudeur overgehaald om geld over te boeken naar een onbekende rekening. Zij stelt dat de bank de transacties had moeten tegenhouden nadat zij melding had gemaakt van fraude. De commissie komt tot het oordeel dat de betaalopdrachten reeds onherroepelijk waren op het moment dat zij melding maakte van fraude. De bank kon de betaalopdrachten daarom niet meer tegenhouden. De vordering 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 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. In juni 2024 is zij telefonisch benaderd door iemand die haar liet weten dat er een onderzoek naar haar liep in verband met fraude. Deze persoon heeft haar ertoe bewogen in totaal € 5.887,10 over te maken naar een onbekende rekening om te voorkomen dat er een arrestatiebevel tegen haar zou worden uitgebracht.

2.2 Kort nadat de consument de betalingen had verricht, heeft zij contact opgenomen met de bank om melding te maken van fraude.

De klacht en vordering

2.3 De consument stelt dat de bank haar verplichtingen heeft geschonden door de transacties niet tegen te houden. Zij voert daartoe het volgende aan. Direct nadat zij de betalingen had verricht, heeft zij contact opgenomen met de bank. De betalingen waren toen nog niet van haar rekening afgeschreven. De bank had de uitvoering van de betalingen moeten tegenhouden, maar heeft dat niet gedaan. Zij houdt de bank daarom verantwoordelijk voor het verlies dat zij heeft geleden en vordert een schadevergoeding van € 5.921,-.

Het verweer

2.4 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 haar zorgplicht heeft geschonden en de consument een schadevergoeding moet betalen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en licht dat hieronder toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument zelf opdracht heeft gegeven voor de betalingen volgens de overeengekomen vorm en procedure. De consument meent dat de bank de betaalopdracht had moeten terugdraaien nadat zij melding had gemaakt van fraude. De commissie overweegt dat in art. 7:534 lid 1 BW is opgenomen dat een betaalopdracht niet kan worden herroepen vanaf het moment dat deze is ontvangen door de betaaldienstverlener (de bank). Het tijdstip van ontvangst is het moment waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener is ontvangen. Dit volgt uit art. 7:532 lid 1 BW. De bank heeft aangetoond dat zij de betaalopdrachten op 18 juni 2024 om 12:16 en 12:39 uur heeft ontvangen. De consument heeft om 12:42 melding gemaakt van fraude. Op dat moment had de bank de betaalopdrachten al ontvangen en waren deze niet meer te herroepen. De bank mocht de betaalopdrachten daarom niet meer tegenhouden na de fraudemelding van de consument. Op grond van art. 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) was de bank vervolgens ook verplicht om de betaalopdracht uit te voeren.

3.3 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude en daardoor schade heeft geleden, heeft de bank geen verplichtingen geschonden door de betaalopdrachten niet tegen te (kunnen) houden na de fraudemelding van de consument. De vordering wordt afgewezen.

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