Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0796
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 februari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 september 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Onverschuldigde betalingen. De consument heeft in het verleden de bank de opdracht gegeven om maandelijks een bedrag van € 11,34 over te maken van haar betaalrekening bij de bank naar een andere rekening op naam van de consument (de "oude rekening"). Sinds 2014 staat deze oude rekening niet langer op naam van de consument, maar op naam van een onbekend gebleven nieuwe begunstigde. De maandelijkse overboekingen zijn echter nooit stopgezet. De consument komt hier in 2020 achter en vordert van de bank vergoeding van haar schade. De commissie is van mening dat de bank geen verwijt gemaakt kan worden en niet gehouden kan worden de schade van de consument te vergoeden. De consument heeft zelf opdracht gegeven voor de maandelijkse overboekingen. Niet is gebleken dat de consument eerder dan op of omstreeks 17 augustus 2020 de opdracht heeft ingetrokken. De bank heeft de "procedure onverschuldigde betaling" opgestart en de bank van de begunstigde verzocht het in 13 maanden tijd onterecht ontvangen bedrag terug te vorderen van de begunstigde. Meer kan van de bank niet verwacht worden. De begunstigde heeft aan het betalingsverzoek voldaan. Dat de consument er pas na ruim zes jaar achter komt dat de maandelijkse overboekingen ten onrechte zijn doorgelopen, waardoor haar schade veel hoger is dan het door de begunstigde terugbetaalde bedrag, is niet iets dat voor rekening en risico van de bank komt.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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; 3) het verweerschrift van de bank; en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Zij ontvangt periodiek (papieren) rekeningafschriften. Op de betaalrekening zijn de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2020 (hierna de voorwaarden Rabobank) en de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna de ABV) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op enig moment heeft de consument de bank opdracht gegeven om maandelijks een bedrag van 25 gulden (dat is omgerekend € 11,34) via een automatische periodieke overboeking over te maken van haar betaalrekening naar een rekening op naam van de consument bij een andere bank (hierna "de oude rekening"). Deze automatische periodieke overboeking kende geen einddatum.

2.3 Naast de automatische periodieke overboeking van €11,34 naar de oude rekening, had de consument een tweede periodieke overboeking van €11,34 ingesteld van de betaalrekening van de consument naar een andere rekening bij dezelfde bank als waar de oude rekening liep (verder: de andere rekening). Deze periodieke overboeking is op verzoek van de consument stopgezet in 2014.

2.4 In 2020 heeft de consument bij de bank aangegeven dat er vanaf januari 2014, gedurende 79 maanden, onbedoeld geld is overgemaakt van de betaalrekening naar haar oude rekening. Deze rekening stond sinds januari 2014 niet meer op naam van de consument en is op enig moment opnieuw uitgegeven aan een andere (onbekend gebleven) klant. Er is 79 keer een bedrag van € 11,34 afgeschreven, een totaalbedrag van € 895,86.

2.5 Op 17 augustus 2020 heeft de bank op verzoek van de consument de automatische overboeking naar de oude rekening stopgezet.

2.6 De bank is een interbancaire procedure onverschuldigde betaling gestart, in welke procedure de bank, namens de consument, tot maximaal 13 maanden aan onverschuldigd gedane betalingen kan terugvorderen. De bank heeft op 15 oktober 2020, via de bank waar de oude rekening liep, de begunstigde van de oude rekening verzocht om een bedrag van €147,42 (13x € 11,43) terug te storten. Per brief van 24 november 2020 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de ontvanger van de gelden heeft verzocht de bedragen van de afgelopen 13 maanden terug te boeken. Op 27 november 2020 heeft de consument het bedrag van € 147,42 ontvangen van de begunstigde van de oude rekening.

2.7 Op 24 december 2020 heeft de consument de bank aangeschreven met het verzoek of de bank iets voor haar kon betekenen om het restantbedrag te ontvangen. De bank heeft per brief van 13 januari 2021 aangegeven dat het, op basis van de interbancaire afspraken, niet mogelijk is om over een periode langer dan 13 maanden terug, gelden terug te vorderen van de begunstigde.

De klacht en vordering

2.8 Er is ten onrechte een aantal jaren elke maand een bedrag van € 11,34 overgeboekt naar de oude rekening, terwijl deze rekening niet meer op naam van de consument stond. De oude rekening staat nu op naam van iemand die de consument niet kent en het was niet de bedoeling dat deze persoon maandelijks een bedrag ontving.

2.9 De consument verwijt de bank een door haar in januari 2014 ingediend intrekkingsverzoek niet te hebben verwerkt, waardoor deze periodieke overboeking ten onrechte is blijven doorlopen en de consument nu schade lijdt.

2.10 Mede door diverse operaties aan haar ogen zijn deze onterechte afschrijvingen de consument niet eerder opgevallen op de door haar ontvangen bankafschriften.

2.11 De consument vordert vergoeding van € 748,44.

Het verweer

2.12 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

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is het door de consument onverschuldigd betaalde bedrag van € 748,44 te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden is dit bedrag aan de consument te vergoeden en legt hierna uit waarom niet.

Toestemming voor transacties

3.2 Allereerst geldt het uitgangspunt dat de betaaldienstgebruiker oftewel de betaler verantwoordelijk is voor transacties die hij of zij heeft gedaan met het betaalinstrument die hij of zij bevoegd was te gebruiken.[1]

[1] zie Geschillencommissie Kifid nr. 2020-1097 en 's-Hertogenbosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435 (overweging 3.14)

Een transactie wordt slechts uitgevoerd door een betaaldienstverlener (zoals een bank) als er sprake is van instemming van de betaler (zie artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). Een betaaldienstverlener is daarbij gehouden om gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan (zie artikel 7:533 lid 4 BW).

3.3 Er is in het onderhavige geval geen sprake van een niet toegestane transactie zoals bedoeld in artikel 7:527 BW. Immers staat niet ter discussie dat de consument zelf opdracht heeft gegeven voor de automatische periodieke overboekingen, waarna de betalingsopdrachten correct zijn uitgevoerd en onherroepelijk zijn geworden.

Intrekking opdracht

3.4 Niet is gebleken dat de consument eerder dan op of omstreeks 17 augustus 2020 de bank verzocht heeft de automatische overboeking naar de oude rekening stop te zetten. De consument heeft wel in januari 2014 een formulier voor intrekking van een periodieke overboekingsopdracht ingediend bij de bank, maar dit betrof de periodieke overboeking van €11,34 naar de andere rekening. Uit niets blijkt dat de consument met indiening van dit formulier ook bedoeld heeft de periodieke overboeking naar de oude rekening in te trekken of dat de bank dit had moeten begrijpen. Er kan dan ook niet worden vastgesteld dat de bank ten onrechte geen uitvoering gegeven heeft aan een opdracht van de consument en hierdoor verantwoordelijk is voor het feit dat de automatische periodieke overboeking naar de oude rekening is blijven doorlopen. De bank kan ook niet verweten worden dat de wijziging van de tenaamstelling van de oude rekening (waardoor de betalingen door een derde in plaats van de consument zijn ontvangen) heeft plaatsgevonden omdat dit een gevolg is van een opdracht van de consument aan de andere bank die rekening te beëindigen.

Procedure onverschuldigde betaling

3.5 De bank is niet aansprakelijk voor de gevolgen als een betaling op basis van een door de consument opgegeven onjuist IBAN heeft plaatsgevonden. Wel zal de bank, overeenkomstig artikel 3.6 van hoofdstuk 9 van de voorwaarden Rabobank[2], in dat geval de bank van de begunstigde vragen het bedrag door de begunstigde terug te laten boeken. De bank is deze zogenaamde "procedure onverschuldigde betaling" gestart.

---

[2] De bank heeft gesteld, en door de consument wordt dit niet betwist, dat gedurende de periode waarin de onverschuldigde betalingen hebben plaatsgevonden er verschillende versies van de voorwaarden Rabobank en ABV van toepassingen waren (zoals de "Algemene Bankvoorwaarden, de "Algemene Voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2015" en de" Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank" van het jaar 2016, 2018, 2019 en 2020. De commissie heeft vastgesteld dat deze oudere versies van de voorwaarden Rabobank en de ABV dezelfde bepalingen, dan wel bepalingen met vergelijkbare inhoud en strekking bevatten. De commissie volstaat daarom met verwijzing naar de relevante bepalingen uit de meest recente voorwaarden die van toepassing waren op het moment van indiening van de klacht.

Op grond van interbancaire afspraken kan er een terugbetalingsverzoek worden ingediend bij de bank van de begunstigde voor onverschuldigde betalingen gedaan in de afgelopen 13 maanden. In het geval de begunstigde geen gehoor geeft aan een gedaan terugbetalingsverzoek verstrekt de bank van de begunstigde de naam, het adres en de woonplaats (de NAW-gegevens) van de begunstigde aan de betaler, opdat de betaler in een civiele procedure tegen de begunstigde het onverschuldigd betaalde bedrag kan terugvorderen. Omdat de begunstigde gehoor gegeven heeft aan het verzoek van diens bank om het in 13 maanden tijd onterecht ontvangen bedrag terug te boeken, verkrijgt de bank de NAW-gegevens van de begunstigde niet.

Omvang schade

3.6 Dat de schade van consument veel groter is dan het van de begunstigde terugontvangen bedrag is het gevolg van het feit dat de onterechte overboekingen hebben plaatsgevonden gedurende een veel langere periode dan 13 maanden. De bank mag er van uitgaan dat de consument, overeenkomstig artikel 3 van hoofdstuk 3 van de voorwaarden Rabobank en artikel 19 van de ABV[3], haar bankafschriften zo spoedig mogelijk na ontvangst hiervan op juistheid controleert. Wanneer de bank na 13 maanden na de opgave geen bezwaar heeft ontvangen hierop, wordt de opgave als door de consument goedgekeurd beschouwd (zie artikel 4 van hoofdstuk 3 van de voorwaarden Rabobank en artikel 20 van de ABV). De consument stelt de onterechte overboekingen niet eerder op haar bankafschriften opgemerkt te hebben, omdat zij oogproblemen heeft waarvoor zij meerdere keren een oogoperatie heeft moeten ondergaan. Het feit dat de consument haar bankafschriften kennelijk niet goed kan lezen, waardoor deze onterechte overboekingen jarenlang onopgemerkt zijn gebleven, is, hoe vervelend ook, geen omstandigheid die voor rekening en risico van de bank komt.

3.7 Nu er geen gronden voor schadevergoeding zijn, is de klacht van de consument ongegrond en wordt de vordering afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijk Wetboek Boek 7

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 betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. 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 533
1.Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij de nationale of communautaire wetgeving dit verbiedt.
2.De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3.In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving kosten in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
4.Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.
5.Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2020

"(…)

Hoofdstuk 3 Algemeen

(…)

3 Informatie zo spoedig mogelijk controleren

1 Als wij u informatie verstrekken, controleer deze dan zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Denk bij informatie bijvoorbeeld aan een papieren rekeningafschrift, een e-mailbericht of een SMS-bericht.

(…)

4 Onjuiste of ontbrekende informatie

1 Is er iets niet juist in de informatie? Ziet u iets anders dan u had verwacht in de informatie? Bijvoorbeeld een betaling zonder toestemming of onbevoegd gebruik van iDIN? Of merkt u bijvoorbeeld dat uw toestel geregistreerd is, terwijl u dat niet gedaan heeft? Of denkt u dat er informatie ontbreekt? Laat ons dat dan meteen weten.

2 Heeft u niet binnen dertien maanden op de informatie gereageerd die wij u hebben verstrekt of ter beschikking hebben gesteld? Dan geldt de informatie als door u te zijn goedgekeurd. Dat betekent bijvoorbeeld dat wij niet meer tot correctie over hoeven te gaan. Na die termijn hoeven wij de rekening bijvoorbeeld niet meer te corrigeren als er ten onrechte een bedrag van de rekening is afgeboekt. Fouten mogen wij altijd herstellen.

(…)

Hoofdstuk 9 Regels voor overboeken, incasso en geld ontvangen

(…)

3 Op basis van welke gegevens voeren wij uw betaalopdracht voor een overboeking uit?

(…)

6 Wij zijn niet aansprakelijk voor de gevolgen als een betaling op basis van een door u opgegeven onjuist IBAN heeft plaatsgevonden.

Wel zullen wij in dat geval op uw verzoek de bank van de verkeerde begunstigde vragen het bedrag door de verkeerde begunstigde terug te laten boeken. Of de verkeerde begunstigde zelf vragen het bedrag terug te boeken. De kosten hiervoor mogen wij u in rekening brengen. Wij kunnen er niet voor instaan dat die verkeerde begunstigde het bedrag terugboekt.

(…)"

Algemene Bankvoorwaarden 2017

"(…)

Artikel 19 – Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens
U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.

1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten
Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen. Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst.

U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

2. Fouten melden en schade beperken
Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:
a) Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken.

(…)

Artikel 20 – Goedkeuring opgaven bank

Na 13 maanden gelden onze opgaven als door u goedgekeurd.
Het kan voorkomen dat u het oneens bent met een opgave van ons (zoals een bevestiging, rekeningafschrift, nota of andere gegevens). Uiteraard kunt u tegen de opgave bezwaar maken, maar daarvoor zijn regels. Als wij binnen 13 maanden na de opgave geen bezwaar van u hebben ontvangen, dan geldt de opgave als door u goedgekeurd. Dit betekent dat u aan de inhoud bent gebonden. Alleen een eventuele rekenfout moeten wij na die 13 maanden nog herstellen. Let op: dit betekent niet dat u 13 maanden de tijd heeft om bezwaar te maken. Volgens artikel 19 ABV moet u namelijk opgaven controleren en ons onjuistheden en onvolledigheden meteen melden. Doet u dit niet, dan kan schade toch voor uw rekening komen, ook al heeft u binnen 13 maanden bezwaar gemaakt.(…)"