Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0320

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	12 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betwiste betalingstransacties. Volgens de consument is er sprake van niet-toegestane betalingstransacties en dient de bank haar schade te vergoeden. De commissie oordeelt echter dat de transacties moeten worden aangemerkt als toegestane betalingstransacties. De vordering tot schadevergoeding wordt daarom 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 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 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 betaal- en een spaarrekening aan bij de bank.

2.2 Op 4 augustus 2023 is er een geldbedrag van de spaarrekening overgeboekt naar de betaalrekening van de consument. Vervolgens hebben er vijf transacties plaatsgevonden, waarbij telkens een geldbedrag van € 1.440,- is overgemaakt van de betaalrekening van de consument naar een betaalrekening bij bunq.

Uit de administratie van de bank blijkt dat bij deze transacties gebruik is gemaakt van de betaalpas en pincode van de consument in combinatie met een RaboScanner.[1]

2.3 Nog dezelfde dag heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en aangegeven dat zij deze transacties niet verricht heeft. De bank heeft daarop een annuleringsverzoek verzonden naar bunq – en die bank heeft het geldbedrag van één transactie (€ 1.440,-) kunnen veiligstellen. Het geldbedrag van de overige vier transacties (in totaal € 5.760,-) was al opgenomen/overgeboekt en kon dus niet meer worden veiliggesteld.

De klacht en vordering

2.4 Volgens de consument is er sprake van niet-toegestane betalingstransacties en dient de bank haar schade (€ 5.760,-) te vergoeden. Dat de bank aangeeft dat de consument "ingestemd heeft met de betalingen" raakt kant noch wal. Zonder haar medeweten is het een onbevoegde derde gelukt om toegang te krijgen tot haar betaalrekening. Het enige wat zij heeft gedaan is dat zij op een link heeft geklikt. De consument vindt dat haar geld niet veilig staat bij de bank als het via het klikken op één link in verkeerde handen kan vallen.

Het verweer

2.5 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 Dit geschil draait om de vraag of de bank het bedrag van de vier transacties aan de consument moet vergoeden. Meer in het bijzonder gaat het om de vraag of er sprake is van niet-toegestane transacties die in beginsel door de bank vergoed moeten worden of van toegestane transacties die voor rekening van de consument blijven.

3.2 De bank heeft (primair) aangevoerd dat er in deze zaak sprake is van toegestane transacties. Allereerst wijst de bank erop dat de transacties zijn verricht met de betaalpas en pincode van de consument (in combinatie met een RaboScanner). En aangezien de betaalpas nog steeds in het bezit is van de consument en zij heeft aangegeven dat zij haar betaalpas niet uit handen heeft gegeven, moet het – volgens de bank – wel zo zijn dat de consument de transacties zelf heeft verricht.

3.3 De consument heeft daarentegen stellig aangegeven dat zij de transacties niet heeft verricht en dat zij er ook niet mee heeft ingestemd. Ook stelt zij zich op het standpunt dat het niet mogelijk is dat de transacties met haar betaalpas zijn verricht.

[1] Kort gezegd werkt het als volgt: na het insteken van de betaalpas in de RaboScanner en het intoetsen van de pincode maakt de RaboScanner een signeercode aan waarmee de betreffende transactie geauthenticeerd kan worden.

In dat kader voert zij aan dat zij op 4 augustus 2023 de hele middag thuis was en dat haar betaalpas bij haar mobiele telefoon zat, die zij al die tijd binnen handbereik had. Verder heeft de consument – als mogelijke verklaring voor de niet-toegestane transacties – aangegeven dat zij op 4 augustus 2023 een e-mail had ontvangen die van Vinted afkomstig leek. In die e-mail werd haar gevraagd om haar account te verlengen. Om dat te doen moest zij op 'activeren' klikken; zij heeft dat gedaan maar vervolgens gebeurde er niets. In de klachtprocedure heeft de consument op internet gezocht naar vergelijkbare gevallen: volgens haar lijkt haar situatie erg op de 1-cent-truc.

3.4 De commissie stelt voorop dat de omstandigheid dat betaalopdrachten overeenkomstig de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure zijn verleend en de bank de betalingstransacties heeft geauthenticeerd, er niet aan in de weg staat dat de betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan.[2] Er is dus meer nodig om tot de conclusie te kunnen komen dat er sprake is van toegestane transacties. Hierbij is ook de stellingname van de consument van belang. In dat kader overweegt de commissie dat de consument twee stellingen heeft ingenomen die niet goed met elkaar te rijmen zijn. Enerzijds stelt de consument dat zij niet heeft ingestemd met de betalings-transacties. Anderzijds stelt zij dat zij haar betaalpas altijd in bezit heeft gehad (en dat onbevoegde derden dus geen gebruik hebben kunnen maken van haar betaalpas). Beide stellingen kunnen alleen maar tegelijkertijd waar zijn als de transacties op een andere manier – dus zonder gebruikmaking van de betaalpas van de consument – zouden zijn verricht.

3.5 De consument heeft een dergelijk alternatief scenario naar voren gebracht – namelijk de 1-cent-truc – maar de commissie gaat daar niet in mee. Immers, bij de 1-cent-truc krijgt het slachtoffer doorgaans een link (met een betaalverzoek voor één cent) en via die link komt het slachtoffer terecht in een digitale omgeving die van de bank of Tikkie lijkt te zijn, maar die in werkelijkheid door de fraudeurs is nagemaakt. In die nagemaakte digitale omgeving vult het slachtoffer vervolgens zijn inloggegevens in om één cent over te maken. Op die manier geeft het slachtoffer onbewust zijn inloggegevens prijs aan de fraudeurs. Bij deze vorm van fraude doet het slachtoffer dus méér dan enkel het aanklikken van een link. In de onderhavige zaak heeft de consument enkel op de link geklikt, maar zij heeft vervolgens niet haar inloggegevens ingevuld. De commissie vindt het daarom niet aannemelijk dat de transacties op deze manier zijn verricht.

3.6 Aangezien 1) uit de bankadministratie blijkt dat de transacties zijn verricht met de betaalpas en pincode van de consument, 2) het door de consument aangevoerde alternatieve scenario niet aannemelijk is, en 3) de consument naar eigen zeggen haar betaalpas altijd in haar bezit heeft gehad, kan het niet anders zijn dan dat de consument de betalings-transacties zelf verricht heeft (en dat zij dus heeft ingestemd met de betalingstransacties).

[2] Zie artikel 7:527 Burgerlijk Wetboek en HR 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2.

3.7 Dit leidt tot de slotsom dat de transacties moeten worden aangemerkt als toegestane betalingstransacties. Dit betekent dat de transacties voor rekening van de consument dienen te blijven en dat haar vordering tot schadevergoeding moet 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 oktober 2023, 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