

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-386
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 25 juni 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft met zijn creditcard gelden overgeboekt naar [naam broker].com. Consument stelt slachtoffer te zijn geworden van handel in binaire opties en heeft bij de Bank een verzoek ingediend om de betwiste bedragen terug te halen. De Bank heeft het verzoek afgewezen. Volgens Consument voldoet zijn verzoek aan de vereisten voor een chargeback. De Commissie overweegt dat het recht op terugbetaling niet van toepassing is. Van een onbekende, te hoge of onterechte transactie aan [naam broker].com is geen sprake. De Bank is geen partij bij de overeenkomst tussen Consument en [naam broker].com. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

Buiten beschouwing gelaten wordt het stuk dat Consument op 16 mei 2018 aan Kifid heeft toegezonden. Consument heeft dit stuk na afloop van de schriftelijke procedure ingediend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument heeft vanaf 2010 een Rabo DirectPakket lopen bij de Bank. Onderdeel van het Rabo DirectPakket is een betaalrekening met een bijbehorende betaalpas.
- 2.2. Op de overeenkomst tussen Consument en de Bank zijn de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, het volgende bepaald:

“Hoofdstuk 3

14. Geen partij bij rechtsverhouding met anderen

Wij zijn geen partij bij uw rechtsverhouding met anderen. Bijvoorbeeld bij afspraken tussen u en degene aan wie u via internet of met uw bankpas of creditcard een bedrag betaalt. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met anderen.

Hoofdstuk 9

27. Betalen met een creditcard via internet

1 U kunt met uw creditcard bedragen in euro en andere muntsoorten betalen via internet.

2 Er zijn twee manieren waarop u toestemming kunt geven voor de betaling:

- door uw creditcardnummer, de vervaldatum en het 3-cijferige getal achterop uw creditcard op te geven op de internetsite van het bedrijf waaraan u betaalt*
- door een signeercode of S-code op de website in te toetsen en te bevestigen. De signeercode of S-code maakt u aan met een Random Reader/Rabo Scanner, uw creditcard en bijbehorende pincode. Hoofdstud 3,4 en 5 en artikel 4 van hoofdstuk 8 gelden ook als u op deze manier betaalt met uw creditcard. Waar in deze artikelen gesproken wordt over bankpas moet creditcard gelezen worden. Het bedrijf waaraan u betaalt, kiest welke manier u moet gebruiken. De regels voor de creditcard en de pincode gelden ook als u deze gebruikt om te betalen met een creditcard via internet. Nadat u toestemming heeft gegeven voor de betaling, kunt u de betaling niet meer herroepen.*

Hoofdstuk 10

4. Wat moet u doen bij creditcardtransacties zonder toestemming?

1 Vindt u dat wij onterecht een bedrag in rekening hebben gebracht in verband met een creditcardtransactie? Dan moet u dat meteen meedelen aan de Rabo ServiceDesk. Dit doet u door contact op te nemen met de Rabo ServiceDesk. De contactgegevens van de Rabo ServiceDesk vindt u op onze website. U moet hierbij gemotiveerd aangeven waarom u vindt dat wij het bedrag onterecht in rekening hebben gebracht. Als u dit binnen dertig dagen na de datum van het creditcardoverzicht doet, betalen wij het bedrag in eerste instantie terug.

2 Uit later onderzoek kan blijken dat de betaling goed gegaan is en het bedrag wel terecht in rekening is gebracht. In dat geval brengen wij het bedrag opnieuw in rekening. Wij mogen dit bedrag verhogen met rente en met de kosten die wij voor het onderzoek hebben gemaakt.

3 Voor alle duidelijkheid: dit recht op terugbetaling geldt niet als de betaling goed gegaan is, maar u een discussie heeft over iets dat u met de creditcard heeft betaald. Bijvoorbeeld omdat u een klacht heeft over de geleverde dienst of omdat door u bestelde producten niet geleverd zijn. Het bedrag is dan terecht door ons in rekening gebracht omdat u op een manier zoals beschreven in dit hoofdstuk uw toestemming voor de betaling heeft gegeven. Bijvoorbeeld door uw creditcard in de betaalautomaat te stoppen en uw pincode in te toetsen.”

- 2.3. In februari 2016 heeft Consument bij de Bank online een aanvraag voor een creditcard met een kredietlimiet van € 1.000,-- ingediend. Op deze overeenkomst zijn eveneens de Voorwaarden van toepassing.
- 2.4. Consument heeft zijn kredietlimiet op 30 juni 2016 verhoogd naar € 4.200,--.
- 2.5. Door het verrichten van extra stortingen in de periode van september 2016 tot december 2016 heeft Consument zijn kredietlimiet verhoogd met ruim € 86.000,--.
- 2.6. Consument heeft op 14 december 2016 de kredietlimiet op zijn creditcard tijdelijk verhoogd naar € 10.000,--. Daarnaast heeft Consument zijn kredietlimiet permanent verhoogd naar € 7.500,--.
- 2.7. In februari 2017 heeft Consument wederom een overeenkomst voor een betaalrekening bij de Bank ondertekend. Op deze overeenkomst zijn eveneens de Voorwaarden van toepassing verklaard. Gelijktijdig heeft Consument de kredietlimiet van de creditcard verlaagd naar € 1.000,--.
- 2.8. In de periode tot april 2017 heeft Consument met zijn creditcard een totaal bedrag van € 113.500,-- overgeboekt naar [naam broker].com (hierna: '[naam broker]'). De Bank heeft dit bedrag van de betaalrekening afgeschreven.
- 2.9. Op 11 april 2017 heeft Consument het Formulier Registratie Betwiste Transacties bij de Bank ingediend. Op het registratieformulier staan 31 transacties die hebben plaatsgevonden in de periode 8 september 2016 tot en met 27 december 2016. De transacties zien in totaal op een bedrag van € 67.255,52. Het registratieformulier vermeldt, voor zover relevant, verder:

“[Naam broker] heeft ons opgelicht fraude in beleggingen met een broker, zonder toestemming zijn wij in een trading room beland, waardoor we ons geld kwijtraken. Alles zou in overleg gaan, wij waren 6 weken weg, in overleg zou alles daarna verder gaan. Graag hulp.”

- 2.10. De Bank heeft het verzoek om de betwiste bedragen terug te halen bij [naam broker] op 19 april 2017 afgewezen. De Bank heeft bij deze afwijzing toegelicht dat zij hier geen mogelijkheden toe heeft.
- 2.11. Consument heeft de creditcard op 3 april 2017 geblokkeerd en vervangen door een nieuwe creditcard. De Bank heeft de nieuwe creditcard op 6 april 2017 per post aan Consument verzonden.
- 2.12. Consument heeft op 5 mei 2017 aangifte van oplichting bij de politie gedaan.
- 2.13. Op 15 mei 2017 heeft [naam broker] een vijftal transacties met een totaal bedrag van € 11.307,34 gecrediteerd op de opgeheven creditcard van Consument. De Bank heeft deze bedragen op 21 februari 2018 overgeboekt naar de huidige creditcard van Consument. Coulanchehalve heeft de Bank voor de periode van 15 mei 2017 tot 21 februari 2018 over het totaalbedrag van de gecrediteerde bedragen de wettelijke rente vergoed.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument vordert een schadebedrag van € 113.500, zijnde het totaalbedrag dat Consument heeft (op naam van Consument is) overgeboekt naar [naam broker].

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft de verzoeken van Consument tot creditering ten onrechte afgewezen. De betwiste transacties betreffen een gokdienst, niet op een beleggingsdienst en voldoen aan de vereisten voor een zogeheten chargeback (het terughalen van ten onrechte ingelegde bedragen). Consument is slachtoffer geworden van handel in “binary” opties. [Naam broker] heeft zich anders gepresenteerd door Consument onder valse identiteit over te halen bedragen in te leggen op zogeheten verzekerde “trades”. Het product voldoet niet aan de verwachtingen van Consument en [naam broker] heeft geen gehoor gegeven aan het verzoek van Consument tot terugbetaling van zijn inleg. Andere slachtoffers hebben van andere creditcardmaatschappijen hun inleg terug gekregen.

Verweer van de Bank

- 3.3. De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft, ter afname van bepaalde diensten van [naam broker], meerdere transacties verricht. Consument heeft toestemming gegeven voor deze transacties.

De Bank heeft het verrichten van deze transacties met de creditcard van Consument mogelijk gemaakt, maar is geen partij in de overeenkomst tussen Consument en [naam broker];

- op grond van de Voorwaarden is de Bank niet gehouden het bedrag aan Consument terug te betalen;
- er zijn geen chargeback rechten om eventuele tegoeden of winsten op te eisen;
- Consument heeft niet aangetoond dat hij schade heeft geleden of uitgelegd waarom de betwiste transacties niet voor zijn rekening en risico zouden moeten komen.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie stelt vast dat de vordering van Consument, na kennelijke vermindering van de creditering op 21 februari 2018 van gemeld bedrag, nog € 102.192,66 bedraagt.

4.2. Centraal staat de vraag of de Bank gehouden is de door Consument gevorderde schade te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Een rechtsplicht van de Bank heeft Consument niet voldoende duidelijk gesteld en is ook overigens niet gebleken. Dienaangaande overweegt de Commissie als volgt.

4.3. Indien een consument een onbekende, te hoge of onterechte transactie op haar rekeningoverzicht opmerkt, kan zij deze transactie betwisten. De mogelijkheid en de voorwaarden die hieraan gesteld worden, zijn opgenomen in de Voorwaarden, waar Consument bij het ondertekenen van de overeenkomst mee akkoord is gegaan.

4.4. Met de Bank is de Commissie van oordeel dat het recht op terugbetaling niet van toepassing is op een situatie als onderhavige. Consument heeft toestemming gegeven voor de transacties en vervolgens heeft [naam broker], op verzoek van Consument, de gelden aangewend. Van een onbekende, te hoge of onterechte transactie aan [naam broker] is geen sprake. Dat [naam broker] zich anders heeft voorgedaan dan zich aanvankelijk gepresenteerd en dat zij geen uitvoering heeft gegeven aan opdrachten van Consument is een kwestie tussen Consument en [naam broker]. De Bank is geen partij bij deze overeenkomst en de gevolgen van deze transacties dienen dan ook voor rekening en risico van Consument te blijven. Dat andere creditcardmaatschappijen wel zijn overgegaan tot vergoeding doet aan het bovenstaande niets af. De vordering wordt derhalve afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.