

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-392
(mr. A.M.T Wigger, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 28 juni 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De overboeking is overeenkomstig de contractuele voorwaarden totstand gekomen met gebondenheid van Consument als gevolg.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank en haar aanvullende reactie van 7 mei 2018;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening (verder ook rekening) met een daaraan gekoppelde bankpas met pincode aan bij de Bank. Consument maakt gebruik van de Internetbankierfaciliteit waarvoor door de Bank een Rabo scanner ter beschikking is gesteld.

2.2 In de op de betaalrekening toepasselijk verklaarde Algemene Voorwaarden (verder ook Voorwaarden) voor betalen en online diensten 2016 is, voor zover relevant, over de beveiligingscodes (hoofdstuk 2, artikel III) bepaald:

“III Beveiligingscodes

(...)

Beveiligingscode: een code die u geheim moet houden. Hierna staan voorbeelden van de meest gebruikte beveiligingscodes.

(...)

Signeercode: de code die wordt aangemaakt met een bankpas of creditcard, pincode en Rabo Scanner. (...)"

2.3 Over de gebondenheid aan (rechts)handelingen is in artikel 13 van hoofdstuk 3 van de Voorwaarden, voor zover relevant, bepaald:

"1. 13 Gebondenheid aan (rechts)handelingen

1 U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die via een online dienst, met een bankpas, creditcard of mobiele pas van u, een toestel van u of een beveiligingscode van u zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht. U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelingen die door een ander via een online dienst, met een bankpas, creditcard of mobiele pas, toestel of beveiligingscode zijn verricht namens u. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven.

*2 Als een elektronische handtekening gezet wordt, zoals bijvoorbeeld een signeercode of S-code, heeft deze elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke handtekening.
(...)"*

2.4 Over het geven van toestemming voor betaling via Internetbankieren is in de Voorwaarden (artikel 4 van hoofdstuk 8), voor zover relevant bepaald:

"4 Betaalopdrachten met signeercode of S-code via Rabo Internetbankieren, Online bankieren of Rabo Mobielbankieren

(...)

2 U geeft toestemming voor een betaling door de betaalopdracht te ondertekenen. U doet dat met een signeercode of S-code en het intoetsen van de bevestigingscode.

Als u een betaalopdracht tekent met de signeercode, aangemaakt met de Rabo Scanner, dan moet u op het scherm van de Rabo Scanner controleren of de betaalopdracht gelijk is aan de betaalopdracht die u wilt geven. De betaalopdracht zoals u die op het scherm van de Rabo Scanner ziet wordt namelijk door ons uitgevoerd."(...)

2.5 In artikel 3 van hoofdstuk 9 van de Voorwaarden is bepaald dat de rekeninghouder gebonden is aan alle (rechts)handelingen die met diens pas zijn verricht. Dit geldt ook als die (rechts)handelingen met die pas zijn verricht door een ander.

2.6 Op 16 maart 2017 is er een bedrag van € 1.000 van de hiervoor bedoelde betaalrekening naar een bij een Poolse bank aangehouden rekening overgeboekt.

2.7 Op 22 maart 2017 heeft Consument de Bank over deze overboeking geïnformeerd en is op zijn verzoek zijn bankpas geblokkeerd.

2.8 Op 26 maart 2017 heeft Consument van de door hem betwiste transactie bij de politie aangifte gedaan.

2.9 De Bank heeft overgelegd een overzicht van de ten laste van de rekening gebrachte transacties in de periode 18 januari en 27 maart 2017. Uit dit overzicht volgt dat de betwiste transactie door middel van de internetbankierfaciliteit van de Bank is uitgevoerd.

2.10 Verder volgt uit dit overzicht dat de betwiste transactie van het voor Consument gebruikelijke IP-adres is uitgevoerd. Ook is uit dit overzicht op te maken dat bij alle transacties vanaf 20 februari 2017 de machine-id en de user-agent hetzelfde is. Elk apparaat kent een uniek nummer oftewel een machine-id. De 'user-agent' is het computerprogramma dat aan een netwerkfunctie of protocol is gekoppeld.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank een bedrag van € 1.000 zal betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten en daardoor schadeplichtig. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan. Consument stelt dat hij is bestolen. Consument is van mening dat de Bank zijn klacht niet serieus heeft onderzocht. Consument meent dat deze overboeking voorkomen had kunnen worden als de internetbeveiliging van de Bank op orde zou zijn geweest.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4 Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen. Dit oordeel wordt hierna toegelicht.

4.2 Als gesteld en niet dan wel onvoldoende weersproken heeft te gelden dat de transactie tot stand is gekomen door middel van het gebruik van de bankpas, de daarbij behorende pincode en de Rabo Scanner van Consument.

4.3 Uit hetgeen hiervoor onder 2.3 tot en met 2.4 uit de toepasselijke Voorwaarden is geciteerd is Consument dan ook aan deze overboeking gebonden. Grond voor vergoeding voor de Bank is er niet.

- 4.4 De enkele en niet nader onderbouwde stelling van Consument dat hij is bestolen maakt dit niet anders.
- 4.5 Consument heeft nog aangevoerd dat de Bank zijn klacht niet serieus zou hebben genomen. Aan de hand van het dossier is dit niet vast te stellen. Zo heeft de Bank Consument voor een gesprek uitgenodigd en telefonisch verschillende malen met hem over deze kwestie gesproken.
- 4.6 Tot slot is niet gebleken dat als de internetbeveiliging van de Bank op orde zou zijn geweest de overboeking voorkomen had kunnen worden. Los van het feit dat de transactie overeenkomstig de contractueel afgesproken procedure (zie rechtsoverweging 4.2) totstand is gekomen heeft Consument ook niet weersproken dat de betwiste transactie van het voor hem gebruikelijke IP-adres plaatsvond. En staat als niet weersproken vast dat bij alle ten laste van de rekening van Consument gebrachte transacties de machine-id en user-agent hetzelfde zijn.

5 Beslissing

De Commissie wijst de klacht en de daarop gebaseerde vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.