

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0868

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	15 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	13 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

WhatsAppfraude. De consument is via WhatsApp opgelicht door iemand die zich voordeed als haar dochter. Zij heeft een deel van het overgeboekte bedrag teruggekregen en vordert dat de bank ook het resterende deel aan haar terugbetaalt. De commissie wijst de vordering af.

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 betaalrekening aan bij de bank.
- 2.2 Op 27 maart 2022 krijgt de consument via WhatsApp een betaalverzoek om een bedrag van € 4.136,97 over te maken. De afzender doet zich voor als de dochter van de consument. Om 17:02 uur maakt de consument voornoemd bedrag over naar een rekeningnummer bij ING.

- 2.3 De consument neemt hierna contact op met haar dochter, waarna blijkt dat er sprake is van oplichting. Omstreeks 17:30 uur neemt de consument vervolgens contact op met de bank.
- 2.4 Om 17:44 uur stuurt de bank een verzoek aan ING om de transactie te annuleren. De bank heeft vervolgens een deel van het overgemaakte bedrag, te weten een bedrag van € 3.334,20, aan de consument geretourneerd.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert betaling van een bedrag van € 802,77.
- 2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument heeft 20 minuten na de overboeking gebeld met de bank en toen werd haar al verteld dat ING het een verdachte transactie vond. Het geld is echter toch overgemaakt door de bank. Het ging daarbij om een – volgens de politie – ongeldig rekeningnummer. De bank heeft de consument tevens aangegeven dat zij het hele bedrag terug zou krijgen, maar dit bleek achteraf onjuist te zijn. De bank dient de consument alsnog het resterende bedrag te vergoeden.

Het verweer

- 2.7 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 Ter beoordeling staat of de bank gehouden is de schade die de consument als gevolg van de oplichting heeft geleden te vergoeden. De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van een malafide organisatie die haar met behulp van gewiekste methoden geld afhandig heeft gemaakt. De consument kan de bank daarvoor echter niet aansprakelijk stellen. Daarbij is het volgende van belang.

Juridisch kader

- 3.2 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering aan een betaalopdracht. Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen (artikel 7:522 lid 2 BW).
- 3.3 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler.

De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid I BW).

- 3.4 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de betaling door deze conform de daartoe overeengekomen vorm en procedure goed te keuren. Er is dan ook geen sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:529 lid I BW. De bank heeft aldus alleen uitvoering gegeven aan betalingstransacties waarmee de consument heeft ingestemd. Op basis van dit wettelijk kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.¹

Tekortkoming van de bank?

- 3.5 Als de bank toerekenbaar is tekortgeschoten jegens de consument, kan daaruit niettemin alsnog een recht op schadevergoeding volgen. De commissie is echter van oordeel dat van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de bank geen sprake is.
- 3.6 De consument stelt onder meer dat het geld nooit overgemaakt had mogen worden, omdat het om een ongeldig rekeningnummer ging en er direct een signaal kwam dat het om een verdachte transactie ging. De bank heeft dit betwist. Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat het bedrag daadwerkelijk naar een rekening bij ING is overgemaakt. De commissie kan de stelling dat sprake zou zijn van een ongeldig rekeningnummer dan ook niet volgen. Als er sprake was geweest van een ongeldig rekeningnummer, had het geld immers niet overgemaakt kunnen worden. Niet is gebleken dat de bank wist of had moeten weten dat er sprake was van een verdachte transactie. Voor zover de consument meent dat ING dit wist of had moeten weten, geldt dat zij dit niet aan de bank kan tegenwerpen. Voor zover ING de transactie mogelijk al verdacht vond, maakt dit enkele feit immers niet direct dat ook de bank dit voorafgaand aan de overboeking had kunnen of moeten weten. Op dit punt is dus geen sprake van een tekortkoming van de bank.
- 3.7 Verder stelt de consument dat zij snel na de overboeking heeft gebeld met de bank en dat zij daarom haar geld terug moet krijgen. Dat de consument snel heeft gebeld heeft ervoor gezorgd dat zij in ieder geval een deel van het geld heeft teruggekregen, maar dit maakt op zichzelf niet dat de bank dan het gehele bedrag aan haar dient terug te storten. De bank heeft verklaard dat een deel van het geld al was opgenomen op het moment dat de consument contact opnam en dat dit gedeelte van de transactie dus niet meer kon worden geannuleerd. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat dit anders zou zijn.

¹ Zie Kifid GC nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698 en 2022-0412, te vinden op www.kifid.nl

- 3.8 De consument stelt daarnaast dat een medewerker van de bank haar heeft verteld dat het gehele bedrag was veiliggesteld. Dit is door de bank betwist. Zelfs al zou vast komen te staan dat de bank de consument in eerste instantie heeft verteld dat het gehele bedrag was veiliggesteld, geldt dat de consument daar op zichzelf geen rechten aan kan ontlenen. De consument heeft niet betwist dat slechts een gedeelte van het bedrag is veiliggesteld door ING. Voor zover de bank de consument al heeft medelagedeeld dat het gehele bedrag was veiliggesteld, blijkt deze mededeling achteraf dus onjuist. Een rechtens toewijsbare schadevergoeding dient de consument zoveel mogelijk in de toestand te brengen waarin zij zou verkeren indien het schadeveroorzakend feit -volgens consument is dat de onjuiste mededeling door de bank- niet zou hebben plaatsgevonden. In het onderhavige geval had de consument ook geen recht gehad op teruggave van het resterende bedrag, indien de bank haar direct had medelagedeeld dat slechts een gedeelte van het bedrag kon worden veiliggesteld. De consument had in dat geval in precies dezelfde positie verkeerd, namelijk dat zij feitelijk slechts een gedeelte van het overgemaakte bedrag zou terugkrijgen. Op de bank rust dan ook geen verplichting om de consument het resterende bedrag te vergoeden.
- 3.9 Het voorgaande leidt ertoe dat geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de bank, zodat de vordering van de consument wordt 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 april 2022, 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