

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0322

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	15 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Oplichting. De consument stelt dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgverplichtingen, door onduidelijk naar zijn vader te communiceren over de reden van het blokkeren van zijn bankrekening en eenzelfde overboeking vanaf de rekening van de consument niet tegen te houden. De bank betwist dat zij is tekortgeschoten. Naar het oordeel van de commissie is de bank niet aansprakelijk voor de gestelde schade. De vordering wordt 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 bankrekening aan bij de bank.
- 2.2 Op 11 maart 2023 probeerde de vader van de consument (hierna: de vader) – vanaf zijn bankrekening bij de bank – een bedrag van € 9.000,- over te boeken naar een bankrekening in Spanje voor de aankoop van een camper. Deze overboeking werd door de bank geblokkeerd, waarbij de vader een melding kreeg dat er sprake was van onvoldoende saldo.

- 2.3 Op 12 maart 2023 heeft de vader de consument verzocht om het bedrag van € 9.000,- over te maken naar dezelfde bankrekening in Spanje. De consument heeft dit bedrag om 11:03 uur overgeboekt. Deze overboeking is wel direct uitgevoerd.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 9.000,-.
- 2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Achteraf is gebleken dat bij de aankoop van de camper sprake was van oplichting. De bank is aansprakelijk voor de schade die de consument daardoor lijdt, om de volgende redenen. De bank heeft onjuiste informatie verstrekt aan de vader, door aan te geven dat er onvoldoende saldo was om de overboeking uit te voeren. Pas achteraf bleek dat de bank de bankrekening van de vader had geblokkeerd wegens een vermoeden van oplichting. Als de vader hiervoor direct was gewaarschuwd, had hij de consument niet gevraagd het bedrag alsnog over te maken. Daarnaast stelt de consument dat het vreemd is dat de overboeking vanaf de bankrekening van de vader wel werd geblokkeerd, terwijl een overboeking naar dezelfde bankrekening door de consument niet werd geblokkeerd.

Het verweer

- 2.6 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 De vraag die de commissie dient te beoordelen is of de bank gehouden is de door de consument gestelde schade te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de bank hiertoe niet gehouden. Deze beslissing zal hieronder worden toegelicht.

Toegestane betalingstransactie

- 3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener (in dit geval de bank) overeengekomen vorm en procedure.
- 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 betalingsstransacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de betalingen 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 1 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

Is de bank tekortgeschoten door de overboeking niet te blokkeren?

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 heeft gesteld dat de bank de transactie als ongebruikelijk had moeten identificeren en actie had moeten ondernemen, omdat ook de transactie van de vader was geblokkeerd. De commissie heeft eerder al geoordeeld dat op de bank geen algemene transactiemonitoringsplicht rust.² De bank is opgetreden als betaaldienstverlener. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.

3.7 Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.³ Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twifelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.⁴ Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van de ongebruikelijkheid van het betreffende betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.⁵

3.8 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de overboeking op de hoogte was of had moeten zijn dat daarbij mogelijk sprake was van oplichting. Het enkele feit dat de overboeking van de vader door het automatische detectiesysteem wel is gedetecteerd is hiervoor onvoldoende.

¹ Zie onder meer Geschillencommissie Kifid met nummers 2022-0593, 2023-0307 en 2023-0832.

² Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0593, overweging 3.6, te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602 onder 4.8.

⁴ Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-759 onder 4.3.

⁵ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

De bank heeft toegelicht dat dit onder meer afhankelijk is van het betaalgedrag van de rekeninghouder, reden waarom eenzelfde transactie bij de ene klant wel wordt opgemerkt en bij de ander niet. In een telefoonnotitie van de bank is daarbij toegelicht dat de overboeking van de vader wel is gedetecteerd, omdat het voor hem ongebruikelijk is om zulke overboekingen naar Spanje te doen. De overboeking van de consument is niet gedetecteerd, omdat hij in september 2022 nog in Spanje is geweest. Dat de overboeking bij de vader wel is gedetecteerd, is gezien de toelichting van de bank onvoldoende om aan te nemen dat de bank wist dat de consument werd opgelicht. Daarbij komt dat de bank op het moment dat de consument de overboeking deed ook slechts een vermoeden had dat mogelijk sprake was van een afwijkende betaling door de vader. Pas na contact met de vader kan hierover uitsluitsel worden gegeven. Van de bank kan ook niet worden verwacht dat zij op basis van dit enkele vermoeden alle betalingen naar een bepaald rekeningnummer blokkeert.

- 3.9 Dat door de bank aan de vader, zoals de consument stelt, zou zijn medegedeeld dat de eerste overboeking is geblokkeerd omdat het ging om een overboeking naar een nieuwe bankrekening is door de bank betwist en blijkt nergens uit. Zelfs al zou het om een nieuwe bankrekening gaan, is dit op zichzelf ook onvoldoende om aan te nemen dat de bank de overboeking van de consument had moeten blokkeren. Dat sprake is van een nieuwe bankrekening maakt immers nog niet dat dan sprake moet zijn van oplichting. Van een tekortkoming door de bank is op dit punt dan ook geen sprake.

Is de bank tekortgeschoten in de informatievoorziening?

- 3.10 De consument stelt verder nog dat de bank is tekortgeschoten door de vader niet duidelijk te informeren over de reden van de blokkade. De bank heeft hierop aangegeven dat de vader op 12 maart 2023 via de chat contact heeft opgenomen met de bank en dat om 09:10 uur door de bank is medegedeeld dat de rekening uit voorzorg is geblokkeerd, omdat mogelijk sprake is van een afwijkende betaling. Daarbij is aangegeven dat de vader bij spoed telefonisch contact kan opnemen met de bank.
- 3.11 De consument heeft hierop slechts aangegeven dat hij dit bericht niet kan terugvinden in de online omgeving van de vader. Op zichzelf is door de consument niet betwist dat de vader contact heeft opgenomen met de bank, omdat de overboeking niet lukte. Uit de bankadministratie blijkt ook dat de vader tweemaal via de chat contact heeft gezocht. Voor zover de vader de reactie van de bank niet heeft gezien of ontvangen, geldt dat het wel op zijn weg had gelegen om reactie van de bank af te wachten, voordat hij de consument verzocht het bedrag over te maken. De vader was er immers op zijn minst van op de hoogte dat er problemen waren met het uitvoeren van de betaling.
- 3.12 Hoewel de commissie met de consument van mening is dat de informatievoorziening naar de vader duidelijker had gekund, door bijvoorbeeld direct in de online omgeving aan te geven waarom de rekening was geblokkeerd, maakt dit gezien het voorgaande niet dat de bank aansprakelijk is voor de ontstane schade.

Conclusie

- 3.13 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument is opgelicht, is de bank hiervoor gezien het voorgaande niet aansprakelijk. De vordering 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 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

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 relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt. (...)

Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden. (...)

Artikel 529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. (...)

Artikel 533

(...)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt. (...)