

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0380

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	1 mei 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2, of de consumenten
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

Met de betaalpas van consument 1 is 's nachts geld overgeboekt naar een onbekende derde. De consumenten hebben geen idee hoe dit heeft kunnen gebeuren. De betaalpas zat in het telefoonhoesje op het nachtkastje van consument 1 en lag daar de volgende ochtend nog. Volgens consument 1 heeft zij de pas en pincode nooit gedeeld met derden. De commissie is van oordeel dat sprake is van betalingen waarmee de consument 1 zelf heeft ingestemd. Ook heeft de bank haar zorgplicht jegens de consumenten niet geschonden. De bank hoeft de schade daarom niet te vergoeden.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door mr. R. Laatsman, advocaat, kantoorhoudende te Oss. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.
- 1.3 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.
- 1.4 De consumenten 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 consumenten houden een betaalrekening aan bij de bank. Bij die betaalrekening hoort een betaalpas met nummer 9217. De consumenten houden ook een spaarrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen de consumenten en de bank zijn de Voorwaarden betalen en online diensten 2022 van toepassing (hierna: de Voorwaarden).
- 2.2 Op 26 april 2023 is de Mobiel Bankieren App geïnstalleerd op een telefoon. Vervolgens is het toestel geregistreerd met de betaalpas van consument 1, de Rabo Scanner en de pincode behorend bij deze betaalpas. Door de bank is aan het betreffende toestel een zogeheten uniek token toegekend.
- 2.3 Op 25 mei 2023 omstreeks 02:40 uur is een bedrag van € 11.000,- overgemaakt van de spaarrekening van de consumenten naar de betaalrekening. Hierna hebben omstreeks 02:46 uur twee transacties van € 5.000,- plaatsgevonden vanaf de betaalrekening naar een Belgische bankrekening van een derde.
- 2.4 De consumenten hebben op 25 mei 2023 om 12:06 uur telefonisch melding gemaakt bij de bank van de bewuste transacties. Op 8 juni 2023 hebben de consumenten aangifte gedaan van oplichting.
- 2.5 De consumenten hebben de bank verzocht om hun schade te vergoeden. De bank heeft dit geweigerd. Na het doorlopen van de interne klachtenprocedure hebben de consumenten zich tot Kifid gewend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten vorderen dat de bank hun het bedrag van de betalingstransacties van € 10.000,- vergoedt. Zij baseren hun vordering op de volgende argumenten.
- 2.7 De consumenten hebben niet ingestemd met deze betalingen. Zij weten niet wie deze heeft verricht, of hoe. Er is dan ook sprake van niet-toegestane betalingen waarvoor de bank aansprakelijk is. Ook zijn zij niet grof nalatig geweest omdat zij zich altijd aan de veiligheidsvoorschriften van de bank hebben gehouden. Zo is de betaalpas nooit afgegeven aan derden en de consumenten hebben deze ook nooit laten rondslingeren. De pas werd zelden gebruikt en werd bewaard in het telefoonhoesje van de telefoon van consument 1, die zij normaal gesproken altijd bij zich heeft. Deze telefoon lag de bewuste nacht op het nachtkastje aan de lader en lag daar de volgende ochtend nog. Consument 1 heeft ook de pincode van de betaalpas nooit met iemand gedeeld, ook niet met gezinsleden.

- 2.8 Ten slotte had de bank in het kader van haar zorgplicht de transacties als mogelijk ongebruikelijk moeten signaleren, nu het ging om grote bedragen naar een buitenlandse rekening in het midden van de nacht. Ook had de bank moeten onderzoeken of zij de bedragen bij de begunstigde kon terughalen.

Het verweer

- 2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak om gaat

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een bedrag van € 10.000,- aan de consumenten moet betalen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De wettelijke regels waar de commissie aan toetst

- 3.2 De relevante wettelijke bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Uitgangspunt is dat een betaaldienstverlener, in dit geval de bank, een betaalopdracht alleen uitvoert met instemming van de betaler, in dit geval de consumenten.¹ Die instemming blijkt uit de vorm en procedure die tussen de bank en de consumenten is overeengekomen², zoals bijvoorbeeld het invoeren van een betaalpas en pincode bij een geldautomaat. Als sprake is van een betaling waarmee de consumenten niet hebben ingestemd, moet de bank in beginsel het bedrag van deze betaling aan de consumenten terugbetalen.³ Als de consumenten ontkennen dat zij met een betaling hebben ingestemd, moet de bank bewijzen dat dit wel zo is.⁴ Het gegeven dat een bepaald betaalinstrument is gebruikt, bijvoorbeeld een pincode, betekent niet noodzakelijkerwijs dat de bank heeft bewezen dat de betaler met de transactie heeft ingestemd.⁵ Het kan zo zijn dat niet de betaler maar een derde, met gebruikmaking van het betaalinstrument van de betaler, de betaalopdracht heeft gegeven. Verder is van belang dat als sprake is van een toegestane betaalopdracht en de daarvoor gestelde voorwaarden zijn vervuld, de bank de betaalopdracht moet uitvoeren⁶ en de betalingen onherroepelijk zijn.⁷

¹ Dit volgt uit artikel 7:522 lid 1 BW.

² Dit volgt uit artikel 7:522 lid 2 BW.

³ Dit volgt uit artikel 7:528 lid 1 BW.

⁴ Dit volgt uit artikel 7:527 lid 1 BW.

⁵ Dit volgt uit artikel 7:527 lid 2 BW.

⁶ Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW.

⁷ Dit volgt uit artikel 7:534 BW.

De consumenten hebben de overboekingen zelf verricht

- 3.3 Volgens de administratie van de bank zijn de overboekingen verricht met de Rabo Scanner, de betaalpas van consument 1 en de bijbehorende pincode. Deze wijze van overboeken is volgens de bank tussen partijen overeengekomen via de Voorwaarden. Ook zijn de overboekingen volgens de bank verricht vanaf het toestel dat op 26 april 2023 is geregistreerd, en waarmee in de twee weken voorafgaand aan de nacht van 24 op 25 mei 2023 meerdere, onbetwiste transacties zijn uitgevoerd, waaronder een overboeking naar een andere rekening van de consumenten en de betaling van een vakantie. De consumenten hebben dit alles niet betwist. De consumenten hebben daarnaast verklaard dat zij de betaalpas en de pincode nooit hebben gedeeld met derden en nooit hebben laten slingeren of zijn verloren. Zij hebben ook nooit aan derden de mogelijkheid verschaft om in te loggen bij internetbankieren.
- 3.4 Door deze feiten heeft de bank het bewijs geleverd dat de consumenten hebben ingestemd met de transacties. De bank hoeft de schade van de consumenten daarom niet te vergoeden.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.5 De klacht over de zorgplicht kan ook niet tot toewijzing van de vordering leiden. Niet alleen geven de consumenten zelf aan dat zij er ook lang niet zeker van zijn dat de bank de overboekingen had moeten tegenhouden, maar de commissie is met de bank van oordeel dat de bank hier alleen is opgetreden als betaaldienstverlener en dat zij daarom verplicht was om de betaalopdrachten uit te voeren. Dit kan anders zijn als de bank daadwerkelijk op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer⁸, maar daarvan is hier niet gebleken. De bank heeft daarnaast onweersproken gesteld dat zij tevergeefs heeft geprobeerd om de betalingen te laten annuleren. Van de bank kan in dit kader niet méér worden verwacht.

Conclusie

- 3.6 De klacht van de consumenten is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

⁸ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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

In deze bijlagen zijn relevante bepalingen uit Titel 7b van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek opgenomen.

Burgerlijk Wetboek, Boek 7

Titel 7b Betalingstransactie

Artikel 522

- 1 *Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*
- 2 *De instemming wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. (...) Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*
- 3 (...)

Artikel 527

- 1 *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. (...)*
- 2 *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, (...), is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, (...), verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.*

Artikel 528

- 1 *Onverminderd artikel 626, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.*
- 2 (...)

Artikel 533

(..)

- 4 *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gesteld 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.*

(..)

Artikel 534

- 1 *De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.*

(..)