

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0506

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	18 juni 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen 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 en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Fraude. De consumenten zijn slachtoffer geworden van fraude. Zij stellen dat de bank medeverantwoordelijk is voor het verlies dat zij hebben geleden door toe te staan dat betalingen naar een bekende rekening zonder Rabo Scanner kunnen worden verricht. De commissie oordeelt dat de consumenten grof nalatig hebben gehandeld omdat de beveiligingscodes voor de toegang tot hun rekening in handen van fraudeurs zijn gekomen. Dat het mogelijk is om naar bekende rekeningen betalingen te verrichten zonder gebruik van de Rabo Scanner is geen omstandigheid die aanleiding geeft de aansprakelijkheid van de consumenten te beperken. Ook hoeft de bank deze functionaliteit niet aan te passen. De vorderingen worden 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 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 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 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 hielden twee betaalrekeningen en een spaarrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden betalen en online diensten 2022 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 Op enig moment wilden de consumenten een tas verkopen via marktplaats.nl. Op 25 oktober 2023 vonden de consumenten een koper die een link deelde waarmee zij de afgesproken koopprijs konden ophalen. De consumenten hebben deze link aangeklikt en gegevens voor Internet Bankieren ingevuld. Daarna is een bedrag van € 0,01 overgemaakt.
- 2.3 Diezelfde dag is een nieuw toestel geregistreerd met Internet Bankieren. Hierbij is gebruik gemaakt van de betaalpas, de pincode en de signeercode die kan worden verkregen met de Rabo Scanner. Per sms aan het bij de bank bekende telefoonnummer van de consumenten is een melding verstuurd van de nieuwe toestelregistratie, met de mededeling direct contact met de bank op te nemen als zij de toestelregistratie niet herkennen.
- 2.4 Na de toestelregistratie is de wijze van inloggen in de Rabo App gewijzigd naar inlog met Touch ID.
- 2.5 Op 26 en 27 oktober 2023 zijn in totaal vijf transacties verricht bij Bol.com ten laste van een van de betaalrekeningen van de consumenten. In totaal is een bedrag van € 4.069,63 van de betaalrekening afgeschreven.
- 2.6 Op 27 oktober 2023 heeft een van de consumenten contact opgenomen met de bank en melding gemaakt van fraude. De bank heeft de betaalrekening vervolgens geblokkeerd en betrokken partijen geïnformeerd dat sprake is van fraude, met het verzoek de betalingen terug te draaien. De laatste betaling van € 250,- is tegengehouden. De overige betalingen konden niet meer worden tegengehouden.
- 2.7 De consumenten hebben de bank daarna geïnformeerd dat de tweede betaalrekening niet door hen is geopend. De bank heeft deze betaalrekening beëindigd en het saldo op de rekening overgeboekt naar de andere betaalrekening van de consumenten.
- 2.8 Op 30 oktober 2023 hebben de consumenten aangifte gedaan van fraude bij de politie. De consumenten hebben een klacht ingediend bij de bank met het verzoek de schade die zij hebben geleden te vergoeden. Dat verzoek is door de bank definitief afgewezen op 21 november 2023. Een nadere reactie daarop van de consumenten heeft de bank haar standpunt niet doen wijzigen. De consumenten hebben vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.9 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank medeverantwoordelijk is voor de fraude en daarom (een gedeelte van) de schade moet vergoeden. Zij voeren daartoe het volgende aan. De consumenten hebben weliswaar onbewust geheime gegevens gedeeld met de fraudeurs, maar zij gingen ervan uit dat de Rabo Scanner moet worden gebruikt bij elke grote betaling. Dat is echter niet het geval. De bank maakt het mogelijk om betalingen naar een bekende rekening tot € 2.000,- per dag zonder Rabo Scanner uit te voeren.

Hierdoor hebben de fraudeurs de mogelijkheid gehad om in korte tijd zoveel geld van hun betaalrekening af te schrijven. De consumenten vinden dat hun geld bij de bank niet meer veilig is.

- 2.10 De consumenten vorderen een schadevergoeding van € 3.819,-. Daarnaast willen zij dat de bank verplicht wordt hen de mogelijkheid te geven om in te stellen dat de Rabo Scanner gebruikt moet worden voor alle betalingen.

Het verweer

- 2.11 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 draait deze zaak om?

- 3.1 Aan de commissie liggen twee vragen voor. De eerste vraag is of de bank op juridische gronden verplicht is de schade die de consumenten hebben geleden (gedeeltelijk) te vergoeden. De tweede vraag is of de bank de mogelijkheid moet bieden om in te stellen dat voor alle betalingen de Rabo Scanner nodig is. De commissie komt tot de conclusie dat de bank niet verplicht is de schade te vergoeden en de consumenten ook niet de mogelijkheid hoeft te geven dat voor alle betalingen de Rabo Scanner nodig is. Zij licht dat hieronder toe.

Onderscheid toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

- 3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consumenten daar zelf verantwoordelijk voor zijn. Uitgangspunt is ook dat de bank verplicht is een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren. Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
- 3.3 Een transactie waarmee de consumenten niet hebben ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 BW als niet-toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consumenten onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen.
- 3.4 Op die regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de consumenten frauduleus hebben gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet zijn nagekomen.¹

¹ Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-027.

- 3.5 De commissie zal daarom eerst vaststellen of de betreffende betalingstransacties moeten worden gekwalificeerd als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties. De consumenten hebben verklaard dat zij niet met de betalingstransacties hebben ingestemd. Het is dan aan de bank om te bewijzen dat de betalingstransacties op de juiste wijze zijn geauthentiseerd. Dit volgt uit artikel 7:527 lid 1 BW. De bank heeft logs overgelegd uit haar administratie waaruit blijkt dat de toestelregistratie is doorgevoerd met gebruik van de betaalpas, de pincode en de signeercode die kan worden gegenereerd met de Rabo Scanner en dat de transacties vervolgens op dit toestel op de voorgeschreven wijze zijn geïnitieerd en geautoriseerd via de Rabo App. De bank heeft gesteld dat sprake is van betalingen met toestemming van de consumenten, omdat alleen de consumenten met deze beveiligingscodes bekend kunnen zijn. Ook hebben zij ondanks het sms-bericht met waarschuwing de toestelregistratie geverifieerd en geaccordeerd. De argumenten van de bank komen erop neer dat het niet anders kan dan dat de betalingen met instemming van de consumenten zijn gedaan, omdat zij de enigen zouden moeten zijn die bekend zijn met de beveiligingscodes voor het gebruik van hun betaalrekening
- 3.6 Uit artikel 7:521 lid 2 BW volgt echter dat de omstandigheid dat de bewuste betalings-transacties zijn verricht volgens de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure er niet aan in de weg staat dat de betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan.² Dat de consumenten de enigen zouden moeten zijn die bekend zijn betekent op zichzelf niet dat de consumenten ook daadwerkelijk hebben ingestemd met de betalingstransacties. Gelet op de aangifte die de consumenten bij de politie hebben gedaan en het gegeven dat het doen van een valse aangifte strafbaar is, acht de commissie het niet aannemelijk dat de consumenten hebben ingestemd met de betalingstransacties. De commissie gaat er daarom in het vervolg van uit dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties.

Hebben de consumenten grof nalatig gehandeld?

- 3.7 Zoals hiervoor overwogen geldt als hoofdregel voor niet-toegestane betalingstransacties dat de bank het bedrag van de niet toegestane betalingstransacties onmiddellijk moet terugbetalen, tenzij de consumenten frauduleus hebben gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet zijn nagekomen. Volgens artikel 7:524 lid 1 BW moeten de consumenten een betaalinstrument gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. In hoofdstuk 2 van de algemene voorwaarden zijn bepalingen opgenomen die betrekking hebben op de veiligheid van de betaalrekening. Daarin is onder meer opgenomen dat de consumenten beveiligingscodes zorgvuldig moeten bewaren en ervoor moeten zorgen dat deze beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden.

² Commissie van Beroep Kifid, nrs. 2023-0036 en 2020-027.

- 3.8 De commissie moet beoordelen of de consumenten – in juridische zin – grof nalatig hebben gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften. Hoewel het aan de bank is om te bewijzen dat de consumenten grof nalatig hebben gehandeld, rust op de consumenten een verzwaarde stelplicht.³ Dat betekent dat de consumenten tenminste enig inzicht dienen te geven in de wijze waarop de fraudeurs de beschikking hebben gekregen over de beveiligingscodes en daarmee vervolgens transacties te initiëren en te verifiëren. Een andere regel zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaats.
- 3.9 De consumenten hebben enkel verklaard dat zij schuldig zijn aan het onbewust verstrekken van geheime gegevens, als gevolg waarvan de fraudeurs geld van hun rekening hebben kunnen afschrijven. Over de wijze waarop dat is gebeurd hebben zij niets verklaard.
- 3.10 Vast staat dat aan de consumenten een sms-bericht met waarschuwing is verstuurd over de toestelregistratie, maar dat zij daar niets mee hebben gedaan. Vast staat ook dat de toestelregistratie met gebruik van de Rabo Scanner, de pinpas en de pincode is doorgevoerd en dat daarna met het nieuwe toestel betalingstransacties zijn uitgevoerd via de Rabo App. Vanwege het ontbreken van een verklaring van de consumenten over hoe dit heeft kunnen gebeuren kan de commissie niet anders dan concluderen dat de consumenten kennelijk onvoldoende zorgvuldigheid hebben betracht bij het naleven van de veiligheidsvoorschriften, waardoor de beveiligingscodes in handen van fraudeurs zijn gekomen. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten daarom grof nalatig gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. De bank is op deze grond niet verplicht de schade te vergoeden.
- 3.11 De consumenten hebben verder gesteld dat de bank medeverantwoordelijk is voor de schade omdat zij toestaat dat betalingen naar een bekend rekeningnummer zonder Rabo Scanner kunnen worden uitgevoerd. De commissie heeft de bevoegdheid om de aansprakelijkheid van de consumenten te beperken op grond van artikel 7:529 lid 2 BW. De commissie ziet daar echter geen aanleiding toe. De consumenten miskennen met hun stelling dat de schade is ontstaan doordat fraudeurs de beschikking hebben gekregen over beveiligingscodes en niet doordat het mogelijk is om bij bekende rekeningen betalingen uit te voeren zonder Rabo Scanner.

Dient de bank haar beleid aan te passen?

- 3.12 Voor zover de consumenten hebben gesteld dat de bank hen de mogelijkheid moet geven betalingen naar bekende rekeningen zonder Rabo Scanner uit te schakelen, overweegt de commissie het volgende. De bank heeft een ruime mate van beleidsvrijheid bij het inrichten van haar dienstverlening. Die vrijheid vindt haar grens daar waar het gebruik daarvan naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. Zie hiervoor artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

³ Geschillencommissie Kifid, nrs. 2024-0124, 2019-308 en 2019-733.

Gelet op de aard van het wetsartikel, is de commissie terughoudend in haar beoordeling of de beleidsvoering van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.⁴

- 3.13 Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat de consumenten meer controle willen hebben over welke rekeningen als 'bekend' worden aangemerkt, is naar het oordeel van de commissie geen sprake van beleid dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zoals hiervoor al is overwogen maakt dit beleid op zichzelf niet mogelijk dat criminelen bedragen van de rekening kunnen afschrijven. Om dat te kunnen doen zal een fraudeur ook over beveiligingscodes moeten kunnen beschikken. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Conclusie

- 3.14 Gelet op de voorgaande overwegingen is de klacht van de consumenten ongegrond. De vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, 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

⁴ Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0203, 2022-0225 en 2022-0302.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Relevante bepalingen uit boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

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 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.

3 De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 524

1 De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken, a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

2 Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.

3 De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet discriminerend en evenredig.

Artikel 528

1 Onverminderd artikel 526, 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. (...)

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

1 Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

2 De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.

3 In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.

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.

5 Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Relevante bepalingen uit de Voorwaarden betalen en online diensten 2022

Hoofdstuk 2 Rabobank meldpunt bij verlies en diefstal en Uniforme veiligheidsregels

44. Waarover gaan deze regels?

(...)

Wat moet u doen?

- 1) Houd uw beveiligingscodes geheim.
- 2) Zorg ervoor dat een ander uw betaalpas, creditcard en digitale pas nooit gebruikt.
- 3) Zorg voor een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor uw bankzaken.
- 4) Controleer uw rekening.
- 5) Meld incidenten direct aan ons en volg onze aanwijzingen op.

Elk van deze veiligheidsregels wordt hieronder toegelicht.

1 Houd uw beveiligingscodes geheim

Denk hierbij aan het volgende:

- Zorg ervoor dat beveiligingscodes nooit aan een ander bekend kunnen worden.
- Beveiligingscodes zijn niet alleen de pincode en toegangscode van het apparaat met een digitale pas die u in combinatie met de betaalpas, creditcard of digitale pas gebruikt. Het zijn ook alle andere codes die u moet gebruiken om elektronisch betaalopdrachten te geven en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren en Rabofoon. Bijvoorbeeld de inlogcode/I-code en signeercode/S-code, die u aanmaakt met een Rabo Scanner of Random Reader. En de 5-cijferige code, het patroon van uw smartphone, het wachtwoord of de toegangscode van uw smartphone en de 3-cijferige code achterop uw creditcard of betaalpas (de CVC-code of CVV-code).
- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die wij aangeven. Meer informatie vindt u op rabobank.nl/veiligbankieren.
- U mag deze beveiligingscodes alleen zelf gebruiken. U moet dat doen op de manier die wij aangeven. Meer informatie vindt u op rabobank.nl/veilig.
- Schrijf of sla de codes niet op. Of, als het echt niet anders kan, alleen in een voor anderen onherkenbare vorm die alleen door uzelf is te ontcijferen. Bewaar in dit geval de versleutelde informatie niet bij uw betaalpas, creditcard of digitale pas of apparatuur waarmee u uw bankzaken regelt.

- Als u zelf een beveiligingscode kunt kiezen, zorg dan dat die niet gemakkelijk te raden is. Kies bijvoorbeeld geen geboortejaar, naam van een familielid of postcode.
- Zorg ervoor dat niemand kan meekijken als u uw beveiligingscodes intoetst. Het gaat hier niet alleen om uw pincode en toegangscode van het apparaat met een digitale pas, maar ook om alle andere codes die u moet gebruiken om elektronische betalingen bijvoorbeeld met uw betaalpas, creditcard of digitale pas te doen en/of gebruik te maken van Rabo Online Bankieren en Rabofoon.
- Geef nooit een beveiligingscode door per telefoon, e-mail, op een website of in een app anders dan die van Rabobank, of op een andere wijze dan wij u hebben voorgeschreven. Dat geldt ook als u telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker te zijn van de Rabobank, een andere bank of een andere dienstverlener, bijvoorbeeld een computerbeveiligingsbedrijf of een (fraude)helpdesk. Wij of een andere dienstverlener zullen u op deze wijze nooit om beveiligingscodes vragen.
- Zorg er ook voor dat iemand anders geen iris, vingerafdruk of gezicht kan toevoegen die gebruikt kan worden voor Rabo Online Bankieren, of een apparaat met een digitale pas.