

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0578

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	8 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Vilnius, Litouwen, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft € 4.950,- overgeboekt naar een derde met de bedoeling om dit bedrag te investeren. Op enig moment ontdekte de consument dat zij is opgelicht en dat zij haar investering kwijt is. De consument vindt dat de bank haar onvoldoende heeft beschermd en vordert vergoeding van haar schade. De commissie is in lijn met eerdere uitspraken van oordeel dat de bank als betaaldienstverlener is opgetreden en daarom gehouden was de betaalopdrachten uit te voeren. In dit geval heeft de bank de betaling tegengehouden nadat haar fraudepreventiesysteem opmerkte dat er mogelijk sprake was van fraude. De bank heeft de consument vervolgens gewaarschuwd en heeft de betaling toch uitgevoerd nadat de consument daar ondanks de waarschuwingen nogmaals akkoord voor gaf. Van de bank kon naar het oordeel van de commissie in dit geval niet meer worden verwacht. De consument heeft ook geklaagd over de communicatie met de bank via de app nadat de consument merkte dat ze was opgelicht. De commissie is van oordeel dat het beleid van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De commissie gaat ervan uit dat de bank klachten over de communicatie zoals die van de consument aangrijpt om te beoordelen of zij haar dienstverlening moet verbeteren. De klacht is ongegrond en 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) 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 bank heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft op 12 juni 2023 een rekening geopend bij de bank. Op het gebruik van de rekening zijn de Persoonlijke voorwaarden van Revolut Bank UAB Netherlands Branch (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing verklaard. Een relevante bepaling uit die voorwaarden is in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.
- 2.2 Op 14 juni 2023 heeft de consument vanaf haar rekening bij de bank € 4.950,- overgeboekt naar een derde met de bedoeling om dit geld te investeren. De bank heeft in eerste instantie de overboeking tegengehouden, omdat het fraudepreventiesysteem van de bank detecteerde dat mogelijk sprake was van fraude. Later heeft de bank de overboeking toch uitgevoerd.
- 2.3 Overgelegd is een rapport van de activiteiten van de account van de consument ten tijde van de overboeking. Het rapport gaat uit van de Litouwse tijd. In dit rapport staat onder meer:

timestamp	category	object	action
2023-06-14 16:23:48.8	PushNotifications	Notification	received
2023-06-14 16:42:31.8	Profile	Fingerprint	logged_in
2023-06-14 16:42:45.2	HomeAccounts	LastTransaction	clicked
2023-06-14 16:42:46.2	Transaction	Details	opened
2023-06-14 16:42:46.7	Transaction	Details	opened
2023-06-14 16:43:19.7	Survey	Step	opened
2023-06-14 16:43:21.7	Stories	Screen	viewed
2023-06-14 16:43:36.4	Stories	Screen	completed
2023-06-14 16:43:40.7	Survey	Step	opened
2023-06-14 16:44:31.2	Survey	Step	opened
2023-06-14 16:44:31.8	Stories	Screen	viewed
2023-06-14 16:44:46.2	Stories	Screen	completed
2023-06-14 16:45:01.2	Survey	Step	opened
2023-06-14 16:45:10.8	Survey	Step	opened
2023-06-14 16:45:11.4	Stories	Screen	viewed
2023-06-14 16:45:43.0	Stories	Screen	completed
2023-06-14 16:45:58.0	Survey	Step	opened
2023-06-14 16:46:02.7	General	DeepLink	opened
2023-06-14 16:46:31.2	PushNotifications	Notification	received

- 2.4 Op enig moment ontdekte de consument dat zij is opgelicht en dat zij haar investering kwijt is.

- 2.5 Op 22 november 2023 heeft de consument contact opgenomen met de bank over de oplichting. Het contact tussen de consument en de bank heeft via de chat in de online-bankieromgeving plaatsgevonden.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert dat de bank de schade van € 4.950,- aan haar vergoedt. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.
- 2.7 De bank heeft de overboeking naar de oplichter in eerste instantie tegengehouden. De consument vraagt zich af wat de bank heeft doen besluiten om de overboeking later toch uit te voeren. Zij begrijpt niet dat de bank de overboeking niet geblokkeerd heeft aangezien de bank op de hoogte was van de frauduleuze praktijken van de begunstigde. De consument heeft nooit waarschuwingen van de bank ontvangen. De betalingstransactie heeft enige tijd geduurd, maar de bank heeft geen enkele melding gemaakt over de reden van de vertraging.
- 2.8 De consument zou willen weten of de bank wel een bonafide bank is. Toen de consument het bedrag vanaf haar rekening bij een andere bank naar haar rekening bij de bank wilde overboeken, is die overboeking door de andere bank tegengehouden vanwege een vermoeden van fraude. Na een lange tijd en na een telefoongesprek met de andere bank heeft de overboeking van het bedrag vanaf de rekening van de consument bij de andere bank naar haar rekening bij de bank plaatsgevonden.
- 2.9 Verder beklagt de consument zich over het contact met de bank nadat de consument had opgemerkt dat zij was opgelicht. De consument kon alleen via de chat communiceren met de bank. Het lukte niet om stukken naar de bank te sturen via de chat. Verder moest de consument elke keer opnieuw inloggen omdat de chat telkens werd gesloten. Daardoor moest de consument telkens haar tekst opnieuw schrijven. Zij vindt dat de bank ervoor moet zorgen dat zij op een gebruiksvriendelijke manier melding kan maken van oplichting, zoals via de post of via e-mail. Ook moet de bank een mogelijkheid bieden om telefonisch contact met de bank op te nemen.

Het verweer

- 2.10 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

Waar het om gaat

- 3.1 De commissie merkt allereerst op het te betreuren dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting.

De vraag die de commissie echter moet beantwoorden is of de bank de consument beter had moeten beschermen tegen de oplichting, en of de bank dus haar zorgplicht geschonden heeft. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft en licht dat als volgt toe.

De zorgplicht van de bank

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de betaling met instemming van de consument is verricht. De bank heeft jegens de consument dan ook slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie waarvoor de rekeninghouder opdracht heeft gegeven. Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek¹ gehouden gehoor te geven aan opgegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Overboekingen verricht door de persoon die bevoegd is over het betalingsinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid.² Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.
- 3.3 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 twijfelen 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 ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.⁵
- 3.4 In deze zaak heeft de bank de betaling in eerste instantie tegengehouden, omdat het interne fraudepreventiesysteem van de bank had gedetecteerd dat mogelijk sprake was van fraude. De bank heeft aangevoerd dat zij de consument daarna uitgebreid heeft gewaarschuwd en heeft daartoe het volgende gesteld. De betreffende betaling werd om 15:17 uur geïnitieerd, waarna de betaling is tegengehouden. Om 15:23 uur kreeg de consument een e-mail waarin zij werd geïnformeerd dat de betaling werd stopgezet en dat zij de app van de bank moest openen om de betaling goed te keuren of te annuleren. Ook kreeg de consument om 15:23 uur een 'push notification' over de tegengehouden betaling. In de app kreeg de consument vervolgens van 15:42 tot 15:46 uur meerdere waarschuwingen in de vorm van plaatjes (zogenoemde 'stories') te zien.

¹ De tekst van dit wetsartikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

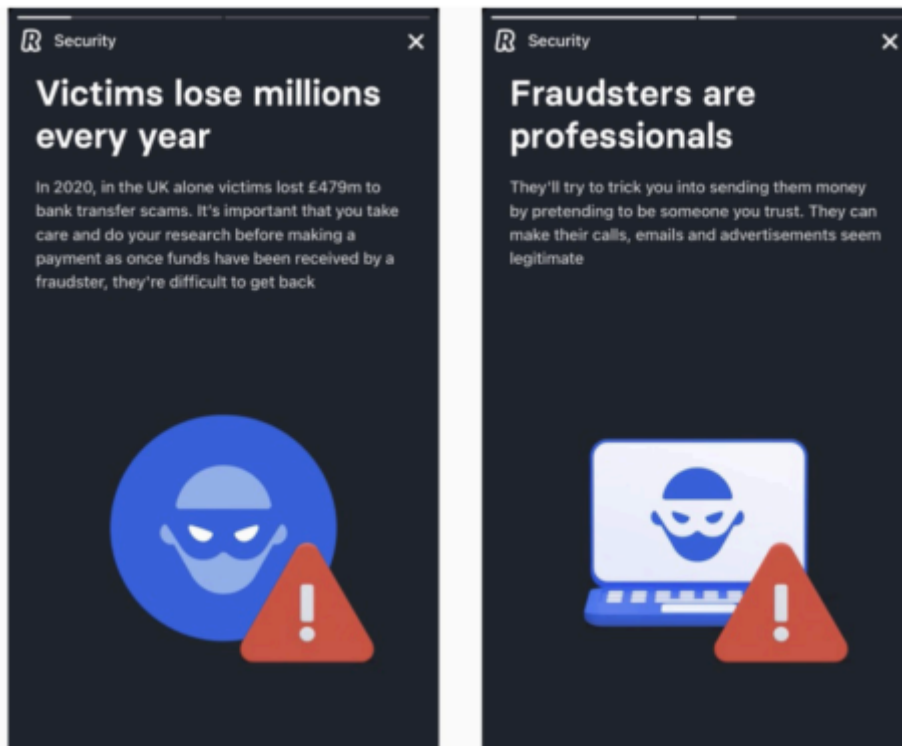
² Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, onder 3.14.

³ GC Kifid nr. 2016-602.

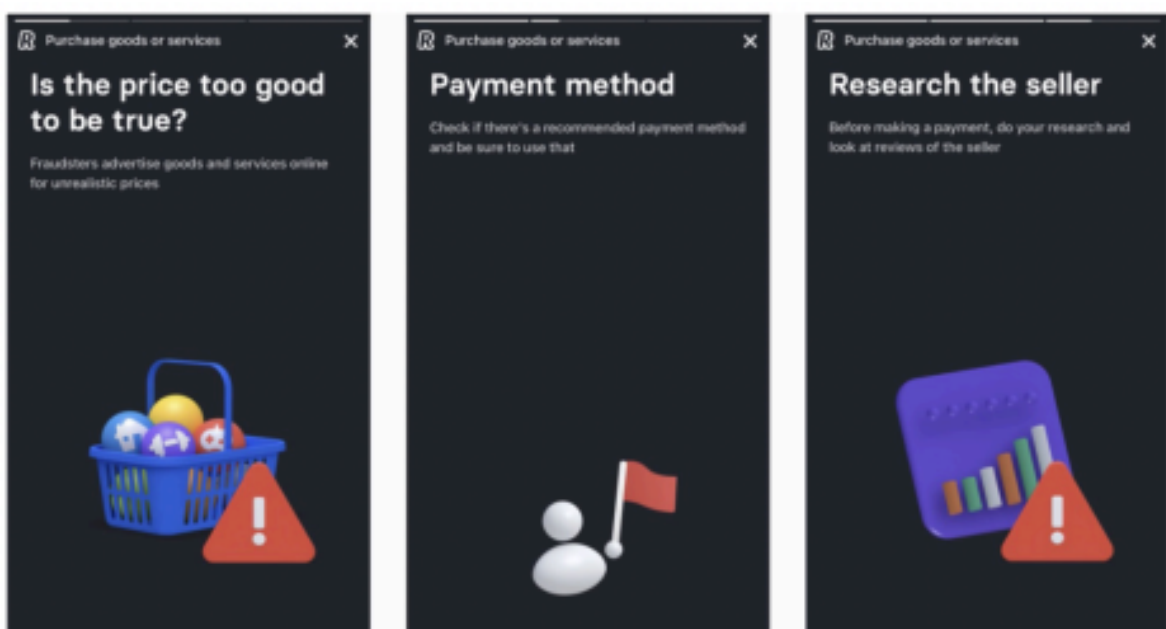
⁴ GC Kifid nr. 2019-759.

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

Die plaatjes zagen er als volgt uit:



3.5 Omdat de consument had aangegeven dat het doel van de betaling een betaling voor goederen en diensten was, kreeg zij ook plaatjes over oplichting bij verkopen op afstand te zien:



- 3.6 Nadat de consument de waarschuwingen van de bank had doorlopen, kon de consument ervoor kiezen om ofwel de betaling door te zetten ofwel de betaling te annuleren. De consument heeft, nadat zij de plaatjes had bekeken, ervoor gekozen om de betaling door te zetten. De betaling werd om 15:46 uur uitgevoerd, aldus de bank. De bank heeft ter onderbouwing van haar stellingen een rapport van de activiteiten van de account van de consument verstrekt (zie onder 2.3).
- 3.7 De commissie vindt dat de bank haar stellingen met het verstrekte activiteitenrapport voldoende heeft onderbouwd. Hoewel de consument heeft gesteld dat zij geen waarschuwingen van de bank heeft ontvangen, gaat de commissie, bij gebrek aan voldoende tegenbewijs, uit van de juistheid van de stellingen van de bank. De consument heeft nog gesteld dat de waarschuwingen pas zijn verzonden nadat de betalingstransactie om 15:17 uur heeft plaatsgevonden. De commissie volgt die zienswijze niet aangezien de bank heeft gesteld dat de betaling om 15:17 uur is geïnitieerd en om 15:46 uur is voltooid. De bank heeft die stelling voldoende onderbouwd met transactiegegevens.
- 3.8 De commissie vindt verder dat de bank voldoende actie heeft ondernomen nadat het fraudepreventiesysteem opmerkte dat er mogelijk sprake was van een frauduleuze betaling. De bank heeft namelijk de betaling tegengehouden en heeft de consument meerdere waarschuwingen getoond. De commissie vindt dat niet meer van de bank kon worden verwacht. De bank mocht ervan uitgaan dat de betaling in orde was toen de consument na de waarschuwingen opdracht gaf om de betaling door te zetten. De bank heeft haar zorgplicht dan ook niet geschonden en hoeft de schade van de consument niet te vergoeden. Verder ziet de commissie geen aanknopingspunten in het dossier dat de bank niet bonafide is.

Communicatie via de chat

- 3.9 De consument heeft zich er verder over beklaagd dat zij alleen via de chat contact kon opnemen met de bank. De bank heeft hierop gereageerd dat zij een online bank is en dat zij voornamelijk via de chat communiceert met haar klanten. Die wijze van communiceren is opgenomen in de algemene voorwaarden (zie bijlage) en de consument is bij het openen van de betaalrekening hiervan op de hoogte gesteld. Het spijt de bank dat de consument het communiceren met de bank via de chat als lastig heeft ervaren.
- 3.10 De commissie merkt op dat de bank bij het aanbieden van haar dienstverlening een zekere beleidsvrijheid toekomt. Die vrijheid kan worden beperkt als zij daarvan gebruik maakt op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De consument heeft een aantal chatberichten overgelegd en zij heeft aangegeven dat het sturen van chatberichten geen sinecure was. Zij geeft de voorkeur aan een andere communicatiewijze dan de chat.
- 3.11 Op basis van hetgeen naar voren gebracht is, is de commissie van oordeel dat het beleid van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.

De commissie gaat ervan uit dat de bank klachten zoals die van de consument aangrijpt om te beoordelen of zij haar dienstverlening moet verbeteren. De algemene voorwaarden van de bank bieden de ruimte om ook via sms, bellen of e-mail te communiceren.

Ambtshalve toetsing

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 en uit de algemene voorwaarden

Artikel 7:533 van het Burgerlijk Wetboek

1. Indien een 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 recht dit verbiedt.

Persoonlijke voorwaarden van Revolut Bank UAB Netherlands Branch

5. Waar vind ik informatie over betalingen van en naar mijn rekening?

(...)

Communicatie met jou

Normaal gesproken communiceren we met je via de kosteloze Revolut-app. Andere entiteiten van de Revolut-groep kunnen ook met je communiceren via de Revolut-app als dit met jou en die entiteit is afgesproken.

Op deze manier geven we informatie over je rekening (inclusief maandelijkse overzichten en je jaarlijkse toeslagenoverzicht) en vertellen we je over eventuele fraude, of een vermoeden van fraude, in verband met je rekening. Ook informeren we je op deze manier als er een veiligheidsrisico is voor je rekening. Zorg ervoor dat je de Revolut-app regelmatig controleert op deze informatie.

Om je rekening veilig te houden is het belangrijk om de meest recente software voor je mobiele apparaat en de meest recente versie van de Revolut-app te downloaden zodra deze beschikbaar zijn.

We kunnen ook met je communiceren via sms, bellen of e-mail, daarom is het belangrijk om regelmatig je sms-berichten en e-mail te controleren.

Je toestemmingen, goedkeuringen, acceptaties en andere verklaringen die je met behulp van de Revolut-app geeft, hebben dezelfde wettelijke geldigheid als je handtekening op een schriftelijk document. Je overeenkomsten die je via de Revolut-app met ons hebt gesloten worden beschouwd als schriftelijke overeenkomsten die tussen jou en ons zijn gesloten. Alle instructies aan Revolut voor het uitvoeren van activiteiten en andere acties die door jou via de Revolut-app zijn ingediend/uitgevoerd, worden behandeld als door jou ingediend/uitgevoerd en zijn geldig als acties die door jou zijn uitgevoerd.

Normaliter zullen wij met je communiceren in het Engels.