

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0726

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	23 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Procedure NAW-gegevens. De consument is opgelicht en heeft dat gemeld bij de bank. Hij stelt dat de bank meer had moeten doen om hem te helpen zijn geld terug te krijgen. De bank heeft toegelicht waarom zij de NAW-gegevens van de begunstigde niet aan de consument heeft verstrekt. De commissie is van oordeel dat de bank die gegevens wel had moeten delen nadat de bank de LMIO-melding van het rekeningnummer had ontvangen. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 de aanvullingen daarop; 5) de dupliek van de bank en 6) de e-mail van de consument van 7 juli 2024.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I.H.C. Jans, advocaat en 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 consument 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op 30 oktober 2023 heeft de consument gereageerd op een advertentie op Marktplaats voor stereoapparatuur.

Hij heeft de apparatuur gekocht en betaald met twee Tikkies, van € 410,- en € 600,-. Op 31 oktober 2023 ontving de consument een e-mail van Marktplaats met een waarschuwing voor de advertentie waarop de consument gereageerd heeft. Marktplaats uit daarin het vermoeden dat het een frauduleuze advertentie betreft. Dezelfde dag heeft de consument contact opgenomen met de bank en met de bank waarnaar het geld is overgemaakt. Vervolgens heeft hij op 31 oktober 2023 aangifte gedaan bij de politie van de gebeurtenissen.

- 2.2 Op 1 november 2023 heeft de consument weer contact opgenomen met de bank. De bank heeft hem toen laten weten dat het begunstigderekeningnummer niet bekend is in het register van het landelijk meldpunt internetoplichting (LMIO). Er bestaat een procedure waarbij de bank melding doet bij de begunstigde bank en NAW-gegevens (naam, adres, woonplaats) opvraagt van de begunstigde van de Tikkie-betalingen (hierna: de begunstigde), zodat de consument de begunstigde kan aanspreken in een civiele procedure (hierna: de NAW-procedure).¹ Vanwege het ontbreken van een melding in het LMIO-register is de bank de NAW-procedure niet gestart.
- 2.3 Op 25 maart 2024 heeft de consument een screenshot naar de bank gestuurd, van de LMIO-website met een waarschuwing voor het rekeningnummer van de begunstigde.
- 2.4 Op 25 april 2024 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij een brief gestuurd heeft naar de begunstigde met het verzoek om binnen 21 dagen € 410,- en € 600,- terug te betalen aan de consument. En dat de bank die brief retour ontvangen heeft, omdat de begunstigde niet meer op dat adres woont. De bank heeft de NAW-gegevens van de begunstigde daarom niet verstrekt aan de consument.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument klaagt over het optreden van de bank na zijn fraudemelding. Hij heeft de bank benaderd omdat hij wil dat de bank een verzoek tot terugbetaling indient of anders de NAW-gegevens van de fraudeur met de consument deelt. De bank van de fraudeur heeft laten weten dat zij de gegevens over de transacties alleen met de bank van de consument deelt.
- 2.6 De consument heeft de bank op 31 oktober 2023 gevraagd om de twee betalingen terug te draaien. De bank heeft toen geweigerd hieraan mee te werken, zelfs nadat de consument het proces-verbaal van zijn aangifte had overgelegd, bleek dat het telefoonnummer van de fraudeur in het LMIO-register was opgenomen en de bank de waarschuwing van Marktplaats had.

¹ <https://www.betalvereniging.nl/betalingsverkeer/maatschappij-politiek-en-wetgeving/opvragen-naw-oplichter/>.

- 2.7 Later heeft de bank wel de NAW-procedure gestart, maar weigerde zij vervolgens alsnog de NAW-gegevens van de begunstigde aan de consument te verstrekken. Daarmee heeft de bank voorkomen dat hij een civiele procedure kon starten tegen de fraudeur, om zijn geld terug te krijgen.
- 2.8 De consument wil de volgende informatie ontvangen van de bank:
- inzicht in de betaalrekening van de begunstigde, inclusief aantekeningen;
 - het tijdstip waarop de gelden van de rekening van de consument zijn afgeschreven;
 - het tijdstip waarop de gelden zijn vrijgegeven door Tikkie;
 - het tijdstip waarop de gelden zijn vrijgegeven op de rekening van de fraudeur;
 - het tijdstip waarop de consument volgens de bank melding heeft gemaakt van fraude.
- 2.9 Daarnaast vordert de consument dat de bank zijn schade van € 1.010,- vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 31 oktober 2023.

Het verweer

- 2.10 De bank voert de volgende verweren.
- 2.11 De consument kon de betalingen niet meer intrekken nadat de bank de betaalopdracht had ontvangen.
- 2.12 De bank hanteert de NAW-procedure van de Betaalvereniging Nederland voor oplichting door een online nepverkoper². Volgens die procedure moet de bank een proces-verbaal van aangifte ontvangen en een melding van het IBAN-rekeningnummer van de begunstigde in het LMIO-register. Na ontvangst van die stukken heeft de bank een brief gestuurd naar de begunstigde met het verzoek om de consument terug te betalen, maar die brief kwam retour met de melding dat de begunstigde niet op het bij de bank bekende adres woonachtig is. De bank kan daardoor de verzochte NAW-gegevens niet (volledig) verstrekken, aangezien het adres en de woonplaats ontbreken.
- 2.13 Het causale verband ontbreekt tussen de schade van de consument en het optreden van de bank. Uit niets volgt dat als de bank anders had gehandeld de schade niet zou zijn geleden, omdat de betaalopdracht niet meer kon worden ingetrokken en de bank de consument enkel kon helpen met verkrijging van de NAW-gegevens nadat aan de daarvoor gestelde formaliteiten was voldaan.

² <https://www.betalvereniging.nl/betalingsverkeer/maatschappij-politiek-en-wetgeving/opvragen-naw-oplichter/>. Dit is ook de procedure die genoemd wordt op de website van Tikkie, waarnaar de consument in zijn e-mail van 7 juli 2024 verwezen heeft. De procedure is bovendien vermeld op de website van Rabobank: <https://www.rabobank.nl/veiligbankieren/fraude-melden/geld-terug-na-fraude>.

- 2.14 De bank heeft de verzochte informatie onder overweging 2.8 onder b en e verstrekt en kan de informatie onder a, c en d niet verstrekken, omdat zij daar geen inzicht in heeft.

3. De beoordeling

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de betalingstransacties van de consument moet terugdraaien, of de bank de gevraagde informatie aan de consument moet verstrekken en of de bank de consument schadevergoeding moet betalen. De commissie is van oordeel dat de bank de NAW-gegevens van de begunstigde aan de consument moet verstrekken, maar het overige door de consument verlangde dient te worden afgewezen. De redenen hiervoor zijn als volgt.

Moet de bank de betalingen terugdraaien?

- 3.2 Het eerste verzoek van de consument is dat de betalingen teruggedraaid worden. De commissie stelt voorop dat de bank verplicht was om de door de consument ingevoerde betaalopdrachten uit te voeren. Deze verplichting is opgenomen in artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Deze wettelijke bepaling en de hierna genoemde bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. De betaaldienstgebruiker, dit is de consument, kan de betalingen in beginsel niet herroepen vanaf het moment dat zijn bank de betaalopdrachten ontvangen heeft. Dit staat in artikel 7:532 en 7:534 BW. Er zijn geen omstandigheden komen vast te staan die tot de conclusie dienen te leiden dat de consument de betaalopdrachten nog kon herroepen vanaf het moment dat de bank de betaalopdrachten had ontvangen. Dit betekent dat de bank de betalingen dus niet hoeft terug te draaien.

Verstrekken van de NAW-gegevens van de fraudeur vóór 25 maart 2024

- 3.3 De bank heeft zich gecommitteerd aan de NAW-procedure, dus mag van haar verwacht worden dat zij zich daaraan houdt. Voor het volgen van de NAW-procedure zijn een proces-verbaal van aangifte en een melding van het IBAN-nummer van de begunstigde in het LMIO-register vereist. Nadat de bank het proces-verbaal van aangifte van de consument ontvangen had, was het begunstigde IBAN-nummer nog niet geregistreerd op de LMIO-website. De bank heeft de consument er op 1 november 2023 op gewezen dat het rekeningnummer niet in het LMIO-register stond. Volgens de bank blijkt nergens uit dat *het telefoonnummer* van de nepverkoper in oktober of november 2023 in het LMIO-register stond en bovendien is dat niet relevant, omdat de NAW-procedure als voorwaarde stelt dat *het rekeningnummer* in het LMIO-register staat.
- 3.4 De consument vindt dat de bank voldoende informatie had om actie te ondernemen: de politie-aangifte van de consument en de e-mail van Marktplaats. En het telefoonnummer stond in elk geval in december 2023 in het LMIO-register.
- 3.5 De commissie volgt de bank in haar stelling dat de bank de NAW-procedure pas hoefde te doorlopen zodra *het rekeningnummer* van de fraudeur in het LMIO-register stond.

Dat is immers een voorwaarde van de NAW-procedure. De consument heeft op 25 maart 2024 gemeld dat het rekeningnummer in het LMIO-register stond. Voor die tijd hoefde de bank de NAW-procedure dus niet te doorlopen.

Verstrekken van de NAW-gegevens van de fraudeur na 25 maart 2024

- 3.6 Volgens de NAW-procedure stuurt de bank een brief naar de begunstigde met het verzoek om de consument terug te betalen. Als de begunstigde na 21 dagen niet terugbetaald heeft, geeft de bank de NAW-gegevens aan de consument. De bank heeft na 25 maart 2024 een dergelijke brief naar de fraudeur gestuurd, maar de bank heeft de NAW-gegevens van de fraudeur niet aan de consument verstrekt omdat haar brief de fraudeur niet heeft bereikt en de NAW-gegevens dus niet compleet waren.
- 3.7 De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende heeft onderbouwd waarom zij de NAW-gegevens niet kan verstrekken. Ten eerste is niet komen vast te staan dat de fraudeur niet meer op het haar bekende adres woont. Het enkele feit dat de brief aan de fraudeur aan de bank is teruggestuurd met daarop de tekst dat hij daar niet meer woont, is onvoldoende om vast te stellen dat het adres en de woonplaats niet meer kloppen. Daarnaast staat onbetwist vast dat de naam van de fraudeur wel klopt. De bank heeft in algemene zin genoemd dat zij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) moet voldoen, maar niet gemotiveerd waarom die regelgeving haar nu verhindert om de NAW-gegevens met de consument te delen. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank de bij haar bekende naam, adres en woonplaats (NAW) van de fraudeur met de consument moet delen, zodat hij een civiele procedure tegen hem kan instellen.

Schadevergoeding

- 3.8 De consument vordert dat de bank zijn schade vergoedt, omdat zij hem niet in staat stelt zijn schade op de fraudeur te verhalen. Maar de consument zal met deze uitspraak van de bank de NAW-gegevens van de fraudeur krijgen, zodat hij een actie tegen de fraudeur kan instellen. Voor het toekennen van schadevergoeding bestaat dan ook geen reden. De commissie zal daarom de gevorderde schadevergoeding niet toewijzen.³

Informatieverstrekking

- 3.9 Tot slot stelt de bank dat zij de verlangde informatie, zoals hiervoor onder overweging 2.8 onder b en e vermeld, al heeft verstrekt en dat zij de informatie onder a, c en d niet kan verstrekken. Daar heeft de consument niets tegenin gebracht, zodat dit vaststaat. De vordering tot verstrekking van die informatie zal de commissie dan ook afwijzen.

³ Zie voor een vergelijkbaar oordeel GC Kifid 2022-0193, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de NAW-gegevens van de fraudeur deelt met de consument, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

De overige vorderingen wijst de commissie 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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

1. Een betalingsdienstverlener 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 kan worden aangemerkt.

Artikel 7:532

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

(...)

Artikel 7:533

(...)

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.

Artikel 7:534

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

(..)