

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0120

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	13 februari 2025
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

Betalingstransacties. Boilerroomfraude. De consument stelt zich op het standpunt dat de bank de schade die hij heeft geleden moet vergoeden omdat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door hem onvoldoende te beschermen tegen de fraude waarvan hij slachtoffer is geworden. De bank heeft dit betwist. De commissie is van oordeel dat de bank niet is tekortgeschoten in de op haar rustende (zorg)verplichtingen en wijst de vordering af.

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 en 3) het verweerschrift 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 heeft een betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst met de bank zijn van toepassing de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden betalen en online diensten 2022 van de bank.
- 2.2 De consument heeft via iDEAL betalingen, met gebruikmaking van de Rabo Scanner, verschillende bedragen overgemaakt aan (een account bij) [naam bedrijf].

Het gaat om de volgende transacties:

- 8 mei 2024 € 250,-
- 9 mei 2024 € 1.500,-
- 9 mei 2024 € 1.250,-

- 2.3 Vervolgens is op 9 mei 2024 nog een poging door de consument gedaan om een bedrag van € 1.000,- aan [naam bedrijf] over te maken, maar deze betaling is in de detectie van de bank gekomen. De bank heeft vervolgens met de consument telefonisch contact opgenomen en daarbij is gesproken over de mogelijkheid van (zogenoemde) boilerroomfraude en de risico's daarvan. De bank heeft de consument daarbij verzocht om geen nieuwe betalingen meer te verrichten aan deze partij.
- 2.4 De consument heeft twee uur later op 9 mei 2024 nogmaals een betaling van € 750,- aan [naam bedrijf] verricht, welke transactie ook door de bank is tegengehouden. De bank heeft wederom contact met de consument opgenomen en hem verzocht te stoppen met het verrichten van deze betalingen. De bank heeft per brief van 14 mei 2024 het telefoon-gesprek van 9 mei 2024 bevestigd met (wederom) de waarschuwing voor (mogelijke) boilerroomfraude en de signalen daarvan.
- 2.5 De consument heeft vervolgens in meerdere betalingen in de periode van 21 mei 2024 tot en met 15 juni 2024 verschillende bedragen aan de heer [naam 1] (hierna: de broer) overgemaakt. Het gaat om acht transacties met een totaalbedrag van € 7.250,-. De broer heeft deze bedragen, na ontvangst van de consument, ook steeds (binnen enkele uren) overgeboekt naar [naam bedrijf].
- 2.6 Op 12 augustus 2024 heeft de consument de bank verzocht tot (terug)betaling van de frauduleuze overboekingen van in totaal € 3.000,-. Bij brief van 21 augustus 2024 heeft de bank dit verzoek afgewezen. Het geschil heeft geleid tot de klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument klaagt erover dat de bank zijn schade van € 3.000,- niet wil vergoeden. Hij voert daarbij het volgende aan. De bank heeft haar zorgplicht geschonden door hem onvoldoende te beschermen tegen de fraude waarvan hij slachtoffer is geworden. De oplichters gebruikten misleidende en manipulatieve manieren om de consument over te halen geld over te maken naar [naam bedrijf]. De bank had het dwingende karakter van deze tactieken moeten erkennen en de rol die ze hebben gespeeld bij het faciliteren van de frauduleuze transacties. De bank heeft een zorgplicht om de consument te beschermen tegen mogelijke frauduleuze activiteiten bij het doen van transacties.

Het verweer

- 2.8 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 gaat het om?

- 3.1 De klacht gaat om de vraag of de bank voor de door de consument geleden schade als gevolg van de (gestelde) oplichting aansprakelijk kan worden gehouden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken van oordeel dat dit niet het geval is.¹ Dit wordt als volgt toegelicht.

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener

- 3.2 Het gaat hier om betalingstransacties van de betaalrekening van de consument.
- 3.3 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) voert een betaaldienstverlener (de bank) een betalingstransactie slechts uit als de betaler (de klant) instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht.² Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en de procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen.³ Er is dan sprake van een toegestane betalingstransactie. De bank is voorts verplicht om gevolg te geven aan een betaalopdracht van een rekeninghouder.⁴
- 3.4 In dit geval is niet gebleken dat de bank bij de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat geld werd overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij of dat de consument handelde op instructie van een derde (oplichter). De consument heeft de transacties zelf gedaan en geautoriseerd door middel van zijn betaalpas, de daarbij behorende pincode en de Rabo scanner, zoals de bank onbetwist heeft gesteld. Dat de consument de transacties achteraf gezien niet had gewild, doet daar niet aan af. De bank was geen partij bij de transacties tussen de consument en de partij aan wie de transacties zijn verricht. De bank heeft hierbij (slechts) opgetreden als betaaldienstverlener en was in principe verplicht de (geautoriseerde) transacties uit te voeren. Op basis van dit wettelijk kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.

De zorgplicht van de bank

- 3.5 De (algemene) zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument. Op de rol van de betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. Van een betaaldienstverlener wordt niet verwacht dat zij (in het algemeen) onderzoek uitvoert als zij een betaalopdracht ter uitvoering krijgt aangeboden.

¹ Vergelijk Kifid GC nrs. 2024-0503, 2024-0474, 2023-0982, 2022-0235, 2022-0178 en 2021-0839, deze en andere vergelijkbare uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

² Artikel 7:522 BW is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

³ Zie artikel 7:522 lid 2 BW.

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

De bank heeft geen algemene plicht om (alle) betalingstransacties te monitoren.⁵ Een dergelijke algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Dit kan anders zijn als de betaaldienstverlener zich daadwerkelijk bewust is van frauduleus betalingsverkeer.⁶

- 3.6 In dit geval is niet gebleken dat de bank zich bewust was van (mogelijk) frauduleus betalingsverkeer. De bank was niet op de hoogte en/of had geen inzage in de (mogelijke) communicatie tussen de consument en de oplichters op het moment dat hij de transacties heeft gedaan. De consument heeft zelfs in contact met de bank (in eerste instantie) verklaard dat er geen sprake was van frauduleus handelen. Voor zover de consument door derden (oplichters) is bewogen de transacties te verrichten, was de bank daarvan niet op de hoogte. Bovendien is [naam bedrijf] op zichzelf geen frauduleuze partij en de bank wist zodoende ook niet dat de consument (via [naam bedrijf]) mogelijk gelden overboekte naar de oplichters. De consument was zelf verantwoordelijk om onderzoek te doen naar de partij met wie hij zaken deed. Voor zover de consument de gelden heeft overgeboekt naar een account bij [naam bedrijf] op zijn eigen naam, welke gelden vervolgens door of op verzoek van de oplichters zijn weggesluisd, heeft de bank daar helemaal geen invloed op. De bank heeft de consument, na een aantal transacties aan [naam bedrijf] die kennelijk tot een detectie bij de bank hebben geleid, wel gewaarschuwd voor de mogelijkheid en risico's van zogeheten boilerroomfraude. Daarbij heeft de bank gewezen op het gevaar dat (potentiële) beleggers door oplichters worden overgehaald om grote bedragen te investeren in bijvoorbeeld bepaalde crypto's welke beleggingen vervolgens (door de oplichters) worden doorgeboekt naar andere (niet onder toezicht staande) partijen wat voor de bank verder niet inzichtelijk is. De consument heeft ook ondanks de waarschuwing van de bank de transacties aan [naam bedrijf] door willen laten gaan en heeft, toen het vanaf zijn eigen rekening niet meer lukte, bedragen aan de broer overgemaakt die vervolgens, kennelijk in samenspraak met hem, de betalingen aan [naam bedrijf] heeft gedaan. Voor zover de consument daartoe is aangezet onder misleiding en/of psychologische (manipulatieve) trucs van de oplichters, is dat uiteraard zeer betreutenswaardig maar kan dat de bank niet worden verweten. De bank heeft in dit geval zich redelijkerwijs ingespannen om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.
- 3.7 Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consument in een moeilijke (financiële) situatie is terechtgekomen doordat hij geld is kwijtgeraakt als gevolg van de oplichting, kan deze schade in dit geval niet aan de bank worden toegerekend.

⁵ Vergelijkbaar Kifid nr. GC 2024-1089.

⁶ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6.

Wat is de conclusie?

- 3.8 De conclusie is dat de bank niet kan worden verplicht de door de consument geleden schade te vergoeden. De vordering moet daarom worden 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 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 april 2024, 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

Hieronder enkele relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW) waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

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.
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

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. (...)

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.