Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0692

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	8 augustus 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

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting (ook boilerroomfraude genoemd). Zij stelt dat de bank de oplichting had kunnen tegenhouden door haar te waarschuwen. De consument 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. Voor de bank bestond geen aanleiding om de consument te waarschuwen. 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 en 2) 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 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 (hierna: de betaalrekening). Vanaf 19 januari 2024 heeft de consument een aantal betalingen verricht vanaf haar betaalrekening, in de veronderstelling dat zij geld investeerde. Later bleek dat zij was opgelicht.

De klacht en vordering

2.2 De consument vordert dat de bank haar schade van € 6.041,- vergoedt, vanwege het volgende.

2.3 Volgens de consument had de bank haar moeten behoeden voor de schade, omdat de bank op de hoogte was of moet zijn geweest van de fraude. De betalingen waren opvallend en weken af van het gebruikelijke betalingsverkeer van de consument. De bank heeft bovendien meer kennis van en ervaring met frauduleuze betalingen. De consument had niet door dat zij werd opgelicht.

Het verweer

2.4 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

3.1 De te beoordelen vraag is of de bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht door de betaalopdrachten van de consument uit te voeren zonder de consument te waarschuwen voor oplichting. De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument opgelicht is. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie echter dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft.[1] Dit wordt als volgt toegelicht.

Verplichtingen van de bank

3.2 Niet ter discussie staat dat de consument de betalingen heeft uitgevoerd, overeenkomstig de daartoe door haar met de bank overeengekomen vorm en procedure. Daarom is relevant dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage) verplicht is de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Zoals eerder geoordeeld is door de geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.[2] De bank in haar rol van betaaldienst-verlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[3] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer.

[1] Zie onder meer GC Kifid 2022-0235, 2022-0178, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie GC Kifid 2019-531.
[3] Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.

Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid, worden verondersteld.[4] Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

Bewustheid bij de bank

3.3 In het onderhavige geval was de bank er niet van op de hoogte dat de consument handelde op instructie van een oplichter. Toen de consument de betalingsopdrachten gaf, wist de bank bovendien niet dat de consument bedragen had overgemaakt naar een partij die achteraf onbetrouwbaar bleek te zijn. Ten eerste omdat de betalingen niet verricht werden aan de oplichter, maar aan een bitcoinplatform. Ten tweede omdat de bank bij het uitvoeren van betaaltransacties ook geen zelfstandige verplichting heeft om onderzoek te doen naar de achterliggende partij, in dit geval de oplichter.

Conclusie

3.4 Omdat de bank zich niet bewust was van een gevaar en dat ook niet hoefde te zijn, was er ook geen verplichting om de consument te waarschuwen en te behoeden voor oplichting. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft.

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 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

[4] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

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.