Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0867

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	9 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	4 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. De consument is slachtoffer geworden van fraude en is van mening dat de bank zijn schade dient te vergoeden. De commissie wijst de vordering van de consument af. De consument heeft de betalingen met zijn Raboscanner en pas goedgekeurd, waardoor er sprake is van toegestane betalingstransacties. In de specifieke feiten en omstandigheden van het geval ziet de commissie geen aanleiding om de bank toch een schadevergoedingsplicht op te leggen.

Mondelinge behandeling

De zaak is op 4 oktober 2022 behandeld op een digitale hoorzitting. Aan de digitale hoorzitting nam de consument deel. Namens de bank namen deel: mevrouw mr. [naam], jurist bij de bank en de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022. Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard er mee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

1. Klacht

Op 6 juli 2021 heeft de consument telefonisch contact met een persoon die zegt medewerker te zijn van een online broker in crypto, in verband met een investering in bitcoins. De consument staat toe dat deze persoon het programma “Anydesk” op zijn computer installeert en meekijkt terwijl de consument inlogt in zijn online bankomgeving. Vervolgens vinden er meerdere overboekingen plaats van zijn betaalrekening en de rekening van zijn zoon, waarvoor de consument gemachtigd is, naar een rekening op naam van een betaaldienstverlener. De betalingen worden geaccordeerd met de pas en Raboscanner van de consument. Op 6 juli 2021 is een totaalbedrag van € 90.000,- van de rekening van de consument afgeschreven. Op 7 juli 2021 wordt er nog eens € 70.000,-, afkomstig van de rekening van de zoon van de consument, afgeschreven van de rekening van de consument.

Op 8 juli 2021 meldt de consument de fraude bij de bank. Een bedrag van € 24.569,69 kan uiteindelijk worden veiliggesteld en terugbetaald aan de consument. De consument vordert van de bank vergoeding van (het restant van) zijn schade.

De consument stelt dat hij maximaal € 30.000,- wilde investeren in bitcoins. Het was niet de bedoeling zijn gehele vermogen en dat van zijn zoon te investeren. De consument had eerder die dag (6 juli 2021) contact gehad met de bank, waarbij hij had aangegeven dat hij van plan was een bedrag van maximaal € 30.000,- in bitcoins te beleggen en dat de bank deze betaling moest laten doorgaan. De consument erkent dat hij door de bank gewaarschuwd is voor malafide crypto-brokers, maar hij vraagt zich af wat voor onderzoek hij als leek had kunnen doen.

2. Beslissing

De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

3. Gronden voor de beslissing

De consument vraagt aan de bank om een schadevergoeding van € 160.000,-, althans het niet reeds terugbetaalde deel van zijn schade ad. € 135.430,31, wegens het onder valse voorwendselen overboeken van geld van (eerst) zijn betaalrekening en (later) van de rekening van zijn zoon (waarvoor hij gemachtigd is) in verband met een bitcoin belegging.

De bank wil de consument niet tegemoet komen omdat hij heeft toegelaten dat een derde een computerprogramma op zijn computer installeerde, waarna deze derde heeft mee-gekeken met het inloggen en de betaaltransacties in gang heeft gezet. Uit de gegevens van de bank blijkt dat de consument de betalingen met behulp van de Rabo-scanner en pinpas heeft geautoriseerd. Dit is tijdens de hoorzitting ook bevestigd door de consument.

Nu de consument de betalingstransacties met zijn pas en Raboscanner geaccordeerd heeft is er sprake van “instemming” met de betalingstransacties en dus van “toegestane betalings-transacties”. De bank was op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehouden deze transacties uit te voeren. De consument is gelet op het voorgaande zelf verantwoordelijk voor de betalingstransacties en de bank is dus niet gehouden om het door de consument overgemaakte bedrag van € 160.000,- dan wel het bedrag van € 135.430,31 te vergoeden.

Ook de andere omstandigheden van de zaak geven geen aanleiding voor een vergoeding. Met name niet omdat de consument heeft toegestaan dat software door een derde werd geïnstalleerd, waardoor de derde toegang had tot zijn rekening, hij niet onmiddellijk de bank heeft gewaarschuwd (waardoor de consument een dag later opnieuw slachtoffer werd van de oplichter en mogelijk minder geld kon worden veiliggesteld dan wanneer hij wel direct na de fraude van 6 juli 2021 contact met de bank gezocht had) en hij zelf de bank heeft gebeld met het verzoek om de betaling door te laten.

Hierbij heeft hij de waarschuwingen van de bank voor malafide crypto-brokers genegeerd. Dit alles bij elkaar maakt dat de klacht afgewezen moet worden.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 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 2022, 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 deze bevestiging 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl