Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0952

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	4 november 2024
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

Boilerroomfraude/investeringsfraude. De consument is slachtoffer geworden van boilerroomfraude en vordert vergoeding van de door hem geleden schade. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. De vordering is 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans, advocaat, 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 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Tussen eind augustus en begin oktober 2023 heeft de consument meerdere transacties verricht naar, hem later is gebleken, een frauduleus bedrijf. Hij maakte bedragen over van zijn betaalrekening naar zijn account bij crypto.com en vandaaruit naar de fraudeur. Het gaat om een totaalbedrag van € 24.296,15. De consument dacht daarmee te investeren.

2.3 Op 5 februari 2024 heeft de consument zich bij de bank gemeld en aangegeven dat hij slachtoffer is geworden van fraude. Hij heeft de bank verzocht zijn schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

2.4 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 24.296,15 vergoedt. Aan deze vordering legt de consument – kort en bondig weergegeven – ten grondslag dat de bank de op haar rustende verplichtingen jegens de consument heeft geschonden. Hij heeft hiertoe het volgende aangevoerd.

2.6 De consument heeft weliswaar de transacties zelf gedaan, maar achteraf is gebleken dat hij slachtoffer is geworden van een zeer gewiekste beleggingsfraude. De oplichters hebben het vertrouwen van de consument gewonnen, waarna hij heeft besloten om deze betalingen te doen. De consument verkeerde in de veronderstelling dat het ging om een betrouwbare partij. De bank heeft nagelaten de consument te beschermen tegen deze fraude. Het had de bank moeten opvallen dat de transacties afweken van het gebruikelijke uitgavepatroon van de consument en zij had moeten ingrijpen. De bank had de transactie moeten blokkeren en de consument moeten waarschuwen, dan wel de overgeboekte gelden moeten terughalen voor de consument. Door dit niet te doen heeft de bank de op haar rustende zorgplicht, dan wel de op haar rustende verplichtingen in het kader van transactiemonitoring en fraudeonderzoek geschonden.

2.7 Fraudeurs gebruiken cryptoplatforms om financiële instellingen te misleiden omdat het transactieverloop van de frauduleus verkregen gelden dan niet meer zichtbaar is. Het is daarom noodzakelijk dat de bank in dit soort gevallen ook transactiemonitoring toepast. De bank heeft onvoldoende onderzoek gedaan naar de ontvangende partij. Op grond van de richtlijnen van de Financial Action Task Force (FATF) is de bank onder meer verantwoordelijk voor het grondig doorlichten van de begunstigde. De bank wordt verondersteld bekend te zijn met de negatieve signalen omtrent crypto.com en de specifieke risico's van crypto-transacties en had de consument hiervoor moeten waarschuwen. De consument is door de fraude veel geld verloren. Dit heeft hem financieel en geestelijk veel gedaan.

Het verweer van de bank

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

Inleiding

3.1 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. De voorgelegde vraag is of de bank gehouden is het door de consument geleden verlies te vergoeden. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat dit niet het geval is.[1] Zij licht dat hierna toe.

Het juridisch kader en de motivering van het oordeel

3.2 Het staat vast dat de consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft. Daarom is relevant dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) verplicht is de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. De rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.[2] Daarbij worden de betalingen onherroepelijk nadat de gelden op de rekening van de begunstigde zijn bijgeschreven (zie artikel 7:522 en 7:534 BW). De in deze uitspraak genoemde wettelijke bepalingen zijn opgenomen in de bijlage.

3.3 De Wwft[3]-verplichtingen van banken tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties zijn in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. Anders dan de consument stelt, kan hij geen beroep doen op het al dan niet nakomen van deze verplichtingen door de bank in zijn specifieke geval. Deze verplichtingen zijn immers in het leven geroepen ter bescherming van het maatschappelijke belang en niet ter bescherming van de consument tegen vermogensschade door frauduleus betalingsverkeer. Van een contractuele verplichting voor de bank jegens de consument hiertoe is geen sprake. De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de door de consument ingegeven transacties zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevens-verwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

3.4 Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

---

[1] Zie onder meer GC Kifid nrs.: 2022-0235, 2022-0178, 2022-0148, 2021-0957, 2021-0784, 2021-0684, 2020- 150, 2020-086, 2020-407, 2019-883, 2019-882. Alle in deze uitspraak genoemde oordelen van de Geschillencommissie van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl, onder Uitsprakenregister.
[2] Zie GC Kifid nr. 2019-531.
[3] Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op de positie en deskundigheid van de bank, worden verondersteld.[4] In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de uitvoering van de betalingsopdrachten wetenschap had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten. Anders dan de consument stelt had de bank ook geen reden om daaraan te twijfelen. Dat het gaat om meerdere (grote) betalingen en dat de consument niet eerder van zijn betaalrekening gelden heeft overgemaakt naar het crypto-platform is onvoldoende om aan te nemen dat de bank deze betalingen als frauduleus of ongebruikelijk (in de zin van de Wwft) had moeten aanmerken.

3.5 De bank was in het onderhavige geval ook niet verplicht om de persoon of maatschappij achter het nummer van de tegenrekening te controleren. Het is de verantwoordelijkheid van de consument om te onderzoeken (bijvoorbeeld via internet) of en met wie hij zaken wil doen. Omdat de bank zich niet bewust was van een gevaar en dat ook niet hoefde te zijn, was er geen verplichting om de consument te waarschuwen en te behoeden voor oplichting. De consument heeft nog naar voren gebracht dat DNB zowel de bank als het cryptoplatform een boete heeft opgelegd. Deze stelling leidt niet tot de conclusie dat de bank in het geval van de consument verwijtbaar heeft gehandeld, voor zo ver deze stelling al voldoende is onderbouwd. Daarnaast heeft de consument naar voren gebracht dat de bank in strijd heeft gehandeld met de richtsnoeren van FATF. De commissie overweegt dat FATF een intergouvernementele organisatie is die toezicht houdt op de lidstaten en aanbevelingen doet over het beschermen van het mondiale financiële systeem tegen het witwassen van geld, terrorismefinanciering en de financiering van massa-vernietigingswapens. Van belang is dat de consument geen direct beroep toekomt op deze richtsnoeren voor zover deze niet zijn opgenomen in de Nederlandse wet- en regelgeving. In Nederland zijn de FATF-standaarden namelijk opgenomen in de Wwft. De commissie heeft deze wetgeving hiervoor al in haar oordeel betrokken.

3.6 De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering wordt 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.

[4] Zie GC Kifid nr. 2019-759. onder 4.3.

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

Artikelen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

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 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.
2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht 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 is bepaald in dit artikel.

2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.
5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.
6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.