Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0146
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Datum uitspraak	: 15 februari 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument heeft op advies van een partij, die hem aangaf geld voor hem te gaan beleggen, een bedrag van in totaal € 47.447,- overgeboekt naar diverse rekeningen. Consument heeft gesteld te zijn opgelicht en heeft Rabobank kwalijk genomen dat Rabobank hem niet voor de oplichting heeft behoed. De vordering van consument wordt afgewezen omdat consument de betalingen zelf vanaf zijn betaalrekening heeft verricht en omdat er geen aanwijzingen zijn dat Rabobank wist dat consument het slachtoffer van fraude was.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Rabobank. Ondanks uitnodiging daartoe heeft consument geen reactie op het verweer ingediend.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij Rabobank. Daarop zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin Rabobank, voor zover hier relevant, het volgende heeft opgenomen:

> *"**Hoofdstuk 3***
> ***13 Gebondenheid aan (rechts)handelingen***
> *U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een bankpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u, een beveiligingscode van u of een vingerafdruk van u zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.*
> *[…]*

15 Geen partij bij rechtsverhouding met anderen
Wij zijn geen partij bij uw rechtsverhouding met anderen. Bijvoorbeeld bij afspraken tussen u en degene aan wie u via internet of met uw bankpas of creditcard een bedrag betaalt. Of bij afspraken tussen u en degene waarbij u inlogt met iDIN of bij afspraken met een andere betaaldienstverlener. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met en door anderen.

Hoofdstuk 10
2 Gebondenheid bij gebruik pas/regeling schade bij betaling met pas zonder toestemming
1. U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een pas van u zijn verricht. Ook als ze door een ander met uw pas zijn verricht."

2.2 Vanaf de betaalrekening van consument zijn tussen 9 juli en 28 augustus 2020 bedragen overgeboekt naar online platforms, waarvan deels naar [naam investeringsbedrijf]. De totale som van die overboekingen bedraagt € 47.447,00. Een bedrag van € 456,62 betrof een creditcard-afschrijving, de overige bedragen zijn via de bankrekening van consument overgeboekt.

2.3 Door de Britse financiële toezichthouder is op 31 juli 2020 gewaarschuwd voor [naam investeringsbedrijf].

De klacht en vordering

2.4 Consument heeft aangegeven dat hij werd gebeld door personen die zich voordeden als medewerkers van het investeringsbedrijf [naam investeringsbedrijf]. Aan deze personen heeft consument zijn gegevens afgestaan. Vervolgens is voor hem een account geopend bij Bitstamp. Later heeft een persoon, die zich voordeed als [naam] en stelde beleggingsadviseur te zijn, zich via AnyDesk toegang tot de computer van consument verschaft en gelden overgeboekt naar Bitstamp. Op enig moment werd zijn account door Bitstamp geblokkeerd, waarna een andere medewerker van [naam investeringsbedrijf] hem belde en aangaf dat consument naar een ander bedrijf, dit keer Coinbase, geld moest overmaken naar een aldaar voor hem geopend account, en dat hij vervolgens zijn investeringen zou kunnen terugboeken. De medewerker van [naam investeringsbedrijf] heeft aangegeven dat de investeringen uiterlijk 31 augustus 2020 zouden worden teruggeboekt. Dat is niet gebeurd. Consument heeft gesteld dat Rabobank hem had moeten behoeden voor deze vorm van fraude. Daarvoor heeft consument ten eerste gesteld dat de bank er in het kader van de geldende regels toe verplicht is de vestigingsplaats van de rekeninghouder te controleren, voordat betalingen worden goedgekeurd. Ten tweede heeft consument gesteld dat Rabobank kennis had moeten hebben van de door buitenlandse toezichthouders afgegeven waarschuwingen omtrent [naam investeringsbedrijf] en de overboekingen naar die partij had moeten blokkeren. Ook heeft consument reviews overgelegd van Bitstamp, waaruit blijkt dat ook naar die partij de betalingen hadden moeten worden geblokkeerd. Ten derde heeft consument gewezen op de *Quincecare duty*, die in de Britse zorgplichtjurispru-dentie is aangehaald.

Die verplichting houdt in dat Rabobank geen betalingsopdrachten mag uitvoeren, waarbij zij redelijke gronden heeft om te vermoeden dat daarbij sprake is van fraude. Consument heeft in dat verband ook gewezen op artikel 68 uit de PSD2-richtlijn.

Ten vierde heeft consument gesteld dat de bank door middel van kunstmatige intelligentie het onrechtmatige karakter van de betalingen had moeten inzien. Ten vijfde en tot slot heeft consument gesteld dat de bank een chargeback zou moeten uitvoeren, zodat de betalingen kunnen worden teruggevorderd. Op grond van alle hiervoor genoemde redenen afzonderlijk en samen acht consument Rabobank gehouden zijn schade van in totaal € 47.447,00 te vergoeden.

Het verweer

2.5 Rabobank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie merkt op dat zij een groot aantal uitspraken heeft gedaan over het onderwerp dat hier in geschil is. Voordat zij aan de inhoudelijke behandeling toekomt, wenst zij de volgende opmerking te maken. Het gaat hierbij om klachten waarbij consumenten op instructie geld (laten) overboeken naar online brokers die claimen beleggingsdiensten te verlenen. Achteraf blijkt vaak dat die beleggingen in werkelijkheid niet zijn verricht, maar dat sprake is geweest van fraude die sterke gelijkenissen toont met boilerroomfraude. Consumenten worden overgehaald geld over te boeken naar beleggingsaccounts. Vervolgens krijgen zij toegang tot een gesimuleerd account, waarvan zij geen geld kunnen opnemen. De namen van slachtoffers circuleren onder fraudeurs, zodat het met regelmaat voorkomt dat consumenten bij herhaling worden opgelicht. In dat verband is ook de waarschuwing van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) van belang over fraudeurs die na de oplichting hun juridische hulp in dit verband aanbieden en claimen het verloren geld terug te kunnen krijgen.

3.2 De commissie is van oordeel dat de vordering van consument dient te worden afgewezen. Zij wijst daarbij op de uitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531 en de vele uitspraken van de commissie die deze uitspraak hebben opgevolgd. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nrs. 2020-598, 2020-441 en 2019-882.

3.3 Voor dit geschil is van belang dat niet in geschil is dat consument de onderhavige transacties bevoegd heeft geïnitieerd en geautoriseerd met zijn eigen betaalpas en codes. Rabobank is (op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek) vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht.

Rabobank is jegens consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdracht gevende rekeninghouder. Vanuit die rol rust op Rabobank slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren (zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531).

3.4 De verplichtingen waarop consument heeft gewezen, waaronder de *Quincecare duty* uit het Britse recht, artikel 68 van Richtlijn 2015/2366/EU (PSD2) en de transactiemonitoringsplicht, gelden conform Nederlands recht wanneer Rabobank wist van ongebruikelijk betalingsverkeer en de bijbehorende afschrijvingen. Zie Hoge Raad 27 november 2015 ECLI:NL:HR:2015:3399. Bij dergelijke wetenschap zou een bank verplicht kunnen worden te waarschuwen voor de overboekingen. De verplichting om transacties in hun algemeenheid te controleren, zoals consument veronderstelt, bestaat niet.

3.5 Ook de waarschuwingen en slechte reviews die over de partijen waarnaar de overboekingen plaatsvonden op internet te vinden zijn, leiden er in beginsel niet toe dat Rabobank als betaaldienstverlener op basis daarvan verplicht was consument te waarschuwen voor het overboeken van gelden naar die partijen of dat de overboekingen die door Rabobank verricht zijn nader hadden moeten worden onderzocht, of zelfs niet hadden mogen worden uitgevoerd. Rabobank heeft immers in haar rol van betaaldienstverlener in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast staan dat Rabobank ten tijde van de onderhavige betalingstransactie kennis had van omstandigheden die een risico voor consument meebrachten. Zij was er niet van op de hoogte dat de gelden werden overgemaakt naar rekeningnummers die voor fraude gebruikt werden. Dat had Rabobank ook niet hoeven te zijn, omdat zij niet verplicht is de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren (vergelijk Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656). Zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531, overweging 4.10.

3.6 Tot slot geldt dat consument een beroep heeft gedaan op regels van chargeback. Dit betreft een regel die alleen geldt voor creditcards en niet voor betalingen die worden uitgevoerd vanaf de betaalrekening van consument. De commissie merkt op dat deze chargeback regels niet zijn opgesteld ten behoeve van de gebruikers van de creditcard. Consument kan zich om die reden niet op die bepalingen beroepen om een bedrag terug te vorderen. Zie daarvoor Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531, overweging 4.11.

3.7 Hoezeer de commissie het ook spijtig vindt dat de consument is opgelicht, is haar conclusie is dat de vordering van consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.