Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1063
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 juli 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 18 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2019

Samenvatting

Consument heeft van zijn betaalrekening een overboeking naar [naam bedrijf] gedaan in de veronderstelling te investeren en/of te beleggen in bitcoins. Gebleken is dat Consument door deze partij is opgelicht. Consument spreekt de Bank tot vergoeding van zijn schade aan. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de Commissie van oordeel dat de Bank vanwege haar rol als betaaldienstverlener hiertoe niet verplicht kan worden. Op de Bank rust niet de verplichting de betaalopdrachten van Consument te onderzoeken. De vordering wordt daarom afgewezen.

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 hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Bank: 3) de repliek van Consument.

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 partijen elkaar er niet aan kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument houdt een betaalrekening bij de Bank aan. Op deze betaalrekeningovereenkomst zijn de Algemene Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2019 van toepassing (verder: Algemene Voorwaarden). De voor deze klachtkwestie relevante artikelen zijn als bijlage bij de uitspraak gevoegd. Als dit nodig is zal de Commissie naar die artikelen verwijzen.

2.2 Consument heeft op 26 maart 2020 ten laste van de hiervoor genoemde betaalrekening een transactie verricht voor een bedrag van € 1.000,- bestemd voor [naam bedrijf]. Dit bedrijf is een onderneming die beleggingen en investeringen aanbiedt in onder meer cryptocurrencies.

2.3 Consument heeft vanwege het uitblijven van het beloofde rendement geprobeerd zijn inleg terug te krijgen en toen dit niet lukte, ontdekt te zijn opgelicht. Consument heeft de Bank gevraagd de geleden schade te vergoeden. De Bank heeft dit verzoek afgewezen. Consument is het hier niet mee eens en heeft vervolgens een klacht bij de Bank ingediend. De hierop gevoerde interne klachtprocedure heeft niet tot een oplossing geleid, waarna Consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.4 Alhoewel het juist is dat Consument zelf de overboeking heeft verricht, is hij om verschillende redenen van mening dat de Bank hem voor de geleden schade moet compenseren. Ten eerste stelt Consument zich op het standpunt niet met de transactie te hebben ingestemd. Ten tweede is Consument van mening dat de Bank de taak heeft om onderzoek te plegen naar de begunstigde(n) van de transactie. Tot slot is door Consument aangedragen dat de Bank Consument voor de oplichting door [naam bedrijf] dient te compenseren om daarna zelf de betaling bij dat bedrijf terug te vorderen. Los van dit alles heeft Consument laten weten over de opstelling van de Bank in deze klachtkwestie niet tevreden te zijn. Consument vindt dat onvoldoende onderzoek is verricht en voelt zich 'verwaarloosd'. Consument heeft het niet breed en is veel geld kwijtgeraakt.

Het verweer van de Bank

2.5 De Bank 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 neemt aan dat Consument slachtoffer is geworden van gewiekste internet-criminelen en daardoor zoals hij heeft opgemerkt veel geld is verloren. Alhoewel dit spijtig is te noemen, wordt zijn vordering niet toegewezen: de Bank heeft de op haar rustende (zorg) verplichtingen niet geschonden. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 Als uitgangspunt heeft te gelden dat een betaaldienstgebruiker zoals Consument verantwoordelijk is voor transacties die hij gedaan heeft met het betaalinstrument dat hij bevoegd is te gebruiken. Zie ook Gerechtshof 's Hertogenbosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHAE:2016:3435, overweging 3.14. In dit geval zijn overeenkomstig de gestelde voorwaarden de transacties op initiatief van Consument via Online bankieren gegeven, door hem geaccordeerd waarna deze onherroepelijk werden.

Dit betekent dat de stelling van Consument dat de transacties zonder zijn toestemming zijn uitgevoerd, wordt gepasseerd.

3.3 Verder is van belang dat de Bank optrad als betaaldienstverlener. Vanuit deze hoedanigheid is de Bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden de door Consument opgegeven transacties uit te voeren als, zoals in dit geval, aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan, zie hiervoor artikel 13 van de Algemene Voorwaarden.

3.4 Het uitgangspunt hierbij is dat de Bank geen verwijt treft als de transacties zonder nadere monitoring zijn uitgevoerd. Van de Bank kan evenwel worden verwacht dat zij nader onderzoek verricht als zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op beleggingsactiviteiten en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de Bank zich daadwerkelijk van bewust was, zie hiervoor Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (overweging 4.6).

3.5 In deze klachtprocedure is de Bank op geen enkele wijze betrokken geweest bij de belegging; van een adviesrelatie is geen sprake en overleg in welke zin dan ook is over de belegging niet gevoerd. Verder is niet gebleken dat de Bank ten tijde van de transactie bekend was dat de gelden van Consument naar internetcriminelen werd overgemaakt. Hiervan hoefde de Bank ook niet op de hoogte te zijn. Anders dan Consument veronderstelde is de Bank niet verplicht het bedrijf (of de persoon) achter het rekeningnummer te controleren, zie hiervoor rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018: 4656.

3.6 Consument heeft nog aangevoerd dat de Bank hem schadeloos dient te stellen en zelf de fraudeur dient aan te spreken. Met de Bank is de Commissie van oordeel dat de Bank hiertoe niet verplicht kan worden omdat zij geen partij is de bij rechtsverhouding tussen Consument en [naam bedrijf], zie hetgeen daarover in artikel 15 van de Algemene Voorwaarden is bepaald.

3.7 Consument is geïnformeerd over de lijn die de Commissie in soortgelijke zaken heeft uitgezet, zoals in Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-531, 2019-771, 2019-759 en 2020-150, 2020-407 en 2020-607. Een lijn die ook gold in de periode dat Consument zijn betalings-opdracht gaf en nog steeds wordt gevolgd. Het dossier biedt geen basis om hiervan af te wijken.

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 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. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2019

"(…)

Hoofdstuk 3 Algemeen

(…)

13 Gebondenheid aan (rechts)handelingen

1. 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. U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelingen die door een ander met een bankpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen, toestel, beveiligingscode of een vingerafdruk zijn verricht namens u. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven.

2. Als een elektronische handtekening gezet wordt heeft deze elektronische handtekening dezelfde rechtsgevolgen als een schriftelijke handtekening. U kunt een elektronische handtekening onder andere zetten met de signeercode, S-code, vingerafdruk of 5-cijferige code.

3. Soms kunt u instellen dat u een handeling waarvoor u - als u niets zou doen - een signeercode of S-code moet plaatsen, ook kunt verrichten zonder signeercode of S-code. Bijvoorbeeld voor een betaling naar een onbekende rekening of het geven van een opdracht om effecten te verkopen. Er is dan een grotere kans dat iemand een handeling verricht waar u het niet mee eens bent. Bijvoorbeeld als iemand misbruik maakt van uw 5-cijferige code. U bent ook gebonden aan deze (rechts)handelingen.

4. U bent niet gebonden aan (rechts)handelingen die met een bankpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u of een beveiligingscode van u of uw vingerafdruk zijn verricht vanaf het moment dat u een incident heeft gemeld met dat middel via het in artikel 2 van hoofdstuk 1 vermelde meldpunt. Dit heeft geen gevolgen voor de geldigheid van al verrichte (rechts)handelingen voor de melding van het incident.

(…)

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. (…)"