# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0673

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 25 augustus 2025 |
| 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. De consument is slachtoffer geworden van boilerroomfraude. Zij stelt dat de bank deze 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; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat 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 Eind augustus 2024 heeft de consument op internet een advertentie met een filmpje gezien waar bekende Nederlanders in voorkwamen. Volgens dit filmpje kon je veel geld verdienen met bitcoins als je € 250,- zou overmaken.

De consument heeft op een link uit die advertentie geklikt en haar naam, telefoonnummer en e-mailadres achtergelaten. Hierna is ze gebeld door een man die zei dat hij haar zou helpen (hierna: de fraudeur). De consument heeft op zijn instructie verschillende apps gedownload, waaronder Quick Support en de app van een buitenlandse bank (hierna: de buitenlandse bank). Via Quick Support heeft de consument toestemming gegeven om mee te kijken in haar mobiele telefoon.

2.3 De consument heeft vervolgens op instructie van de fraudeur een betaalrekening geopend bij de buitenlandse bank. Op instructie van de fraudeur heeft zij € 250,- overgemaakt vanaf haar betaalrekening bij de bank naar de betaalrekening bij de buitenlandse bank. Daar vandaan werd het geld overgemaakt naar een account van de consument bij een crypto-platform. Hierna heeft de consument een tijdlang niet gereageerd op voorstellen van de fraudeur om meer te investeren.

2.4 In oktober 2024 heeft de fraudeur de consument in contact gebracht met iemand anders (hierna ook: fraudeur II). Fraudeur II heeft haar verteld dat haar tegoed was gegroeid tot € 12.000,-. De consument wilde dit laten uitbetalen en fraudeur II heeft haar toen overgehaald om € 5.000,- over te maken naar haar rekening bij de buitenlandse bank, zodat zij haar inleg kon laten uitbetalen. Het geld is niet vrijgegeven, waarna de consument is overgehaald om meer geld over te maken. Later zou haar cryptovermogen zelfs zijn gegroeid tot € 26.000,-, wat weer een reden was voor haar om nog meer geld over te maken.

2.5 In totaal heeft de consument in de periode van 15 oktober 2024 tot en met 25 oktober 2024 in vier betalingen € 17.500,- overgemaakt naar haar betaalrekening bij de buitenlandse bank. Dit heeft ze gedaan met haar betaalpas, pincode en Raboscanner. De gelden heeft zij op instructie van de fraudeurs eerst opgenomen van haar spaarrekening. Vanaf haar buitenlandse betaalrekening is het overgemaakt naar haar crypto account.

2.6 Op een gegeven moment is de vriend van de consument erachter gekomen wat er speelde en hij heeft haar geadviseerd om te stoppen. Toen heeft ze geen geld meer overgemaakt en kreeg zij ook geen contact meer met de fraudeurs.

2.7 De consument heeft de fraude op 28 oktober 2024 gemeld bij de bank. De bank heeft een annuleringsverzoek ingediend bij de buitenlandse bank en een verzoek om het geld veilig te stellen. Het geld van de consument is echter niet teruggekomen, omdat het al was opgenomen of overgeboekt.

2.8 Naar aanleiding van de fraudemelding heeft de bank een brief gestuurd aan de consument, om haar te waarschuwen voor boilerroomfraude. In die brief is het volgende opgenomen:

> *“Wij willen u ook waarschuwen dat u mogelijk opnieuw benaderd wordt door andere partijen om zogenaamd uw inleg retour te kunnen ontvangen.*
>
> *(...)*

*Wij adviseren u dan ook om niet meer op toenaderingen van de betrokkene(n) te reageren."*

*De klacht en de vordering van de consument*

2.9 De consument beklaagt zich erover dat de bank haar niet gewaarschuwd heeft voor de fraude (boilerroomfraude of bitcoinfraude). Volgens de consument had de bank haar veel eerder moeten waarschuwen dat zij verkeerd bezig was. Door dat niet te doen, heeft de bank haar zorgplicht jegens de consument geschonden. De consument kreeg pas een waarschuwingsbrief van de bank, nadat zij was opgelicht. Te laat dus.

2.10 De consument vordert dat de bank haar schade van € 17.600,- vergoedt.

*Het verweer van de bank*

2.11 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

*Welke vraag is voorgelegd?*

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

*De verplichtingen van de bank als betaaldienstverlener*

3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument de betalingen heeft uitgevoerd, overeenkomstig de daartoe door haar met de bank overeengekomen vorm en procedure. Daarbij is relevant dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (zie bijlage) verplicht is de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Zoals eerder geoordeeld 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 betaalrekening van de consument.[2] De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingen zonder nadere monitoring.

[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.

Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevens-verwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[3] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat, indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en haar deskundigheid, worden verondersteld.[4]

*Was de bank zich bewust van de boilerroomfraude?*

3.3 Volgens de consument was er voor de bank aanleiding om haar te waarschuwen voor de fraude, temeer daar haar geld verdween naar een buitenlandse bank, waarvan bekend is dat die ook handelt in bitcoin. De buitenlandse bank staat ook bekend als niet erg betrouwbaar. Bovendien bankiert de consument al meer dan 30 jaar bij de bank en weken de betalingen aan de buitenlandse bank sterk af van haar gebruikelijke betalingsverkeer. Daar komt bij dat de consument in de risicoleeftijd van 70+ zit.

3.4 De bank stelt dat zij er niet van op de hoogte was dat de consument werd opgelicht. De betalingen hebben geen 'alert' gegeven en de hoogte van de bedragen vormden geen aanleiding om de betalingen tegen te houden. Het feit dat de bedragen werden overgemaakt naar de buitenlandse bank, hoefde ook niet te worden gezien als een hoog risico. De bank begrijpt de opmerking van de consument over de waarschuwingsbrief, die zij pas ontving nadat zij meldde dat zij was opgelicht, maar de bank legt uit dat zij die heeft gestuurd, omdat sommige slachtoffers meermaals worden benaderd door (andere) partijen. Bijvoorbeeld om zogenaamd de inleg terug te krijgen. De bank wilde de consument hiervoor waarschuwen.

3.5 De commissie ziet geen aanknopingspunten voor het oordeel dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van enig gevaar met betrekking tot de betalingstransacties. De stelling van de consument dat de bank had kunnen weten dat er sprake was van betalingen in opdracht van fraudeurs, is onvoldoende, omdat bepalend is waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was (zie overweging 3.2). Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat niet is vast komen te staan dat de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden.

3.6 Daar komt bij dat, zoals de bank naar voren gebracht heeft in de stukken, de schade niet bij de bank geleden is. De bedragen werden immers eerst overgemaakt van de betaalrekening van de consument bij de bank naar haar betaalrekening bij de buitenlandse bank (en vervolgens vanaf de betaalrekening bij de buitenlandse bank naar haar crypto account).

[3] Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.
[4] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

Door deze overboekingen van de ene rekening van de consument naar de andere rekening van de consument zijn de bedragen niet uit het vermogen geraakt van de consument en kan niet worden vastgesteld dat door deze enkele overboekingen schade zou zijn geleden door de consument. Dat is anders met de overboekingen vanaf de rekening bij de buitenlandse bank naar het crypto account, maar daar staat, los van het hiervoor onder 3.3 en 3.4 overwogene, de bank in beginsel buiten.

## 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.*

*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

**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.*