**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0950**

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. A.M.S. Westenbrink, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 28 maart 2022 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | 9 november 2022 |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Oplichting, zorgplicht bank. De consument is telefonisch benaderd door een persoon die zich voordeed als een medewerker van Interpol. Zij is ertoe bewogen een tweetal betalingen te verrichten. Daarna bleek zij te zijn opgelicht. De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en vordert vergoeding van de schade. De commissie is van oordeel dat de bank als betaaldienstverlener is opgetreden en daarom gehouden was de betaalopdrachten uit te voeren. Het is niet gebleken dat de bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht. De vordering wordt afgewezen.

## 1. 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; 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 september 2022.
Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar zwager de heer [naam 1]. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument houdt een betaalrekening en een spaarrekening aan bij de bank.

2.2 Op maandag 31 januari 2022 is de consument gebeld door een Engelstalige persoon die zich voordeed als een medewerker van het Interpol. Hij vertelde dat het Burgerservicenummer (hierna: BSN) van de consument werd misbruikt en de consument haar geld moest overmaken naar de regering. Op verzoek van deze persoon heeft de consument een bedrag van € 21.500,- overgemaakt naar een derde bankrekeningnummer. Tevens heeft de consument op verzoek van deze persoon haar bankrekeningnummer gekoppeld aan een account van [online platform] en haar wachtwoord en e-mailadres van het account van [online platform] aan hen doorgegeven. Vervolgens heeft zij nog € 50,- overgemaakt naar [online platform]. Deze persoon vertelde haar dat de dag erna bij de consument een nieuw BSN nummer zou worden gebracht en de consument haar geld zou terugkrijgen. De consument heeft geen nieuw BSN nummer ontvangen en ook heeft zij haar geld niet terug gekregen.

2.3 Tevens is er diezelfde dag een bedrag van € 4999,- van een bankrekeningnummer van ABN AMRO Bank N.V. op haar betaalrekening gestort en weer doorgestort naar [online platform]. De ABN AMRO Bank N.V. heeft een melding gedaan aan de bank en de bank heeft vervolgens de betaalrekening direct geblokkeerd. De bank heeft toen ook telefonisch contact proberen op te nemen met de consument. De consument heeft de telefonische verbinding met de bank verbroken omdat zij op dat moment nog met de oplichter in gesprek was. Op 1 februari 2022 heeft de consument de bank terug gebeld.

2.4 De consument heeft de bank verzocht om de schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

*De klacht en vordering*

2.5 De consument vordert een vergoeding van haar schade ter hoogte van € 21.500,-, dan wel een deel van dit bedrag omdat de bank niet heeft voldaan aan haar zorgplicht en medeverantwoordelijk is.

2.6 De zwager van de consument maakt regelmatig vanaf zijn betaalrekening bij ING Bank N.V. geld over naar het buitenland en in de meeste gevallen wordt zijn betaalrekening dan direct geblokkeerd en wordt hij gebeld door ING Bank N.V.

2.7 Bij de bank was er ook sprake van wantrouwen want er werd telefonisch contact opgenomen met de consument en zij kreeg de vraag wat ze aan het doen was. De consument was gestrest, want zij was op dat moment nog in gesprek met de oplichter. De bank heeft niet doorgevraagd en heeft ook de betaalrekening niet geblokkeerd.

*Het verweer*

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

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de schade die de consument door de oplichting heeft geleden dient te vergoeden. Voor de beoordeling van de klacht gaat de commissie uit van de vaste lijn van de geschillencommissie bij vergelijkbare klachten.[1] De commissie oordeelt dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen. De commissie licht dit hierna toe.

3.2 Voor dat oordeel is het volgende van belang. De betalingen zijn door de consument zelf uitgevoerd en goedgekeurd, in overeenstemming met de daarvoor gestelde voorwaarden. In haar rol als betaaldienstverlener is de bank verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdracht als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Dat volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.[2] Op het moment dat de bank de betaalopdracht heeft ontvangen, is deze onherroepelijk geworden. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. De bank is ook niet verplicht om onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling. Op de bank als betaaldienstverlener rust slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren.[3]

3.3 Van de bank kan wel verwacht worden dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[4] Het is de commissie niet gebleken dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van enig gevaar op het moment dat zij de betalingstransacties voor de consument uitvoerde. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de betalingen te blokkeren. Dat de bank haar zorgplicht zou hebben geschonden is daarom niet komen vast te staan.[5] Evenmin komt de consument in aanmerking voor een vergoeding zoals bepaald in 'Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude (spoofing)' waarbij de bank is aangesloten. Er is namelijk geen sprake van een crimineel die zich heeft voorgedaan als een medewerker van de bank van het slachtoffer.

3.4 Ten aanzien van de stelling van de consument dat de bank niet heeft doorgevraagd en tevens de betaalrekening niet heeft geblokkeerd, overweegt de commissie het volgende. De bank heeft aangevoerd dat zij de betaalrekening van de consument heeft geblokkeerd na melding van ABN AMRO Bank N.V. Op dat moment had consument de betalingen al zelf uitgevoerd en goedgekeurd.

---

[1] Zie GC Kifid, nrs. 2019-531, 2020-150, 2021-0502, 2021-0957, 2022-0148, te raadplegen op www.kifid.nl.
[2] Dit wetsartikel is opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[3] Zie GC Kifid nr. 2022-0488.
[4] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Zie ook GC Kifid, nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-150, 2021-0502, 2021-0957.
[5] Zie GC Kifid, nrs. 2022-0325 en 2022-0593.

Toen de bank telefonisch contact opnam met de consument, heeft de consument aangegeven dat zij niet in de gelegenheid voor een gesprek was en later zou terugbellen. De consument heeft toen niet aangegeven dat zij in gesprek zou zijn met Interpol, aldus de bank. De bank stelt zich op het standpunt dat zij correct en adequaat heeft gehandeld. De commissie volgt het standpunt van de bank. De commissie ziet niet in wat de bank op dat moment nog meer had kunnen doen. De betalingen waren helaas al door de consument uitgevoerd en goedgekeurd en de betaalrekening was door de bank geblokkeerd.

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

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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

### Artikel 7:533 van het Burgerlijk Wetboek

*1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.*

*2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.*

*3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.*

*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.*

*5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.*