Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0971

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	19 december 2023
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 en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Datingfraude. De consument is door een derde bewogen om € 10.000,- over te maken naar een bankrekening in Cambodja. De consument heeft meerdere malen telefonisch contact gehad met de bank over deze overboeking. Medewerkers van de bank hebben de consument hierbij geholpen. Nadien bleek dat de consument het slachtoffer was van zogenaamde datingfraude. De consument verwijt de bank dat deze geen onderzoek naar de overboeking heeft ingesteld en haar niet heeft gewaarschuwd. De bank heeft zich hiertegen verweerd. De commissie oordeelt dat de bank niet gehouden kan worden de schade van de consument te vergoeden. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 september 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, bijgestaan door professioneel gemachtigde mr. G.A.M. Sieben, advocaat te Eindhoven. Namens de bank waren aanwezig [naam], legal counsel bij de bank, en professioneel gemachtigde mr. I. Jans, advocaat te Eindhoven.

1.3 De consument en 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. Op de overeenkomst inzake deze betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden en de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2022 van toepassing.

2.2 De consument is slachtoffer geworden van datingfraude. Zij is online in contact gekomen met een persoon die zich voordeed als een Amerikaans ingenieur met projecten in het buitenland. Zij hadden ook contact via Whatsapp. Nadat deze persoon het vertrouwen van de consument had weten te winnen, heeft hij de consument verzocht om een bedrag van € 10.000,- voor te schieten aan zijn crediteur. De betaling moest worden overgemaakt naar een bankrekening in Cambodja.

2.3 De consument heeft op 19 oktober 2022 meerdere keren telefonisch contact opgenomen met de bank en gevraagd om hulp bij de overboeking. Zij heeft de bank gevraagd om de limieten voor de creditcard en de betaalpas te verhogen. In enkele van deze gesprekken heeft zij aangegeven dat zij met de creditcard bitcoin wilde kopen om daarmee de begunstigde in Azië te betalen. Ook vroeg zij hulp bij het invoeren van de vereiste velden voor een internationale overboeking in internetbankieren. Uiteindelijk is de betalings-transactie uitgevoerd op 20 oktober 2022.

2.4 Op 21 oktober 2022 heeft de consument het vermoeden opgevat dat zij slachtoffer was geworden van fraude. Zij heeft dit op 25 oktober 2022 gemeld bij de bank en op 4 november 2022 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie van fraude. Op 21 december 2022 blijkt dat de bank de gelden niet heeft kunnen veiligstellen.

2.5 De consument heeft op 22 december 2022 een klacht ingediend bij de bank en zij heeft verzocht om compensatie van een bedrag van € 10.000,-. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verder contact tussen partijen heeft niet tot een oplossing geleid, zodat de consument haar klacht heeft voorgelegd aan Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert vergoeding van haar schade van € 10.000,-, en een vergoeding van de door haar gemaakte kosten voor juridische bijstand van € 1.815,-. Ook vordert de consument dat de bank haar de opnames van de telefoongesprekken van 19 oktober 2022 verstrekt. De consument legt de volgende argumenten aan haar vordering ten grondslag.

2.7 De consument heeft de betalingstransactie niet zelfstandig uitgevoerd. Zij heeft namelijk haar eigen wil niet kunnen bepalen door de druk die op haar werd uitgevoerd door de oplichter(s). De bank heeft haar bovendien vergaand geholpen bij het uitvoeren van de transactie, zodat niet gezegd kan worden dat de consument de transactie (alleen) heeft uitgevoerd. De commissie begrijpt de stelling van de consument aldus dat zij meent dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW), waarbij de schade voor rekening van de bank komt.

2.8 Daarnaast heeft de bank haar zorgplicht geschonden door geen onderzoek uit te voeren en de consument niet te wijzen op de risico's van de transactie. De bank heeft namelijk een wettelijke taak bij de bestrijding van financieel-economische criminaliteit. De bank wist dat sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer dat mogelijk een gevaar meebracht voor de consument en had daarop actie moeten ondernemen.

De consument heeft immers meerdere malen contact met de bank opgenomen met betrekking tot de overboeking van een bedrag van € 10.000,- naar een bankrekening in Cambodja. De consument had niet eerder een overboeking gedaan naar Cambodja en de bank wist dat de consument geen ervaring had met het uitvoeren van dergelijke internationale overboekingen. De consument maakt normaal ook niet dergelijke grote bedragen over. De consument heeft daarbij tijdens de eerdere telefoongesprekken ook aangegeven dat zij de betaling via bitcoin wilde doen en dat er haast bij was. Onderzoek door de bank had de fraude aan het licht kunnen brengen. Het is aannemelijk dat de consument de betaling niet zou hebben uitgevoerd na waarschuwingen door, of vragen van, de bank, aldus de consument.

Het verweer

2.9 De bank heeft in de procedure geluidsopnames van acht gesprekken van 19 oktober 2022 aan de consument verstrekt. De bank heeft aangegeven dat zij niet over opnames van de overige gesprekken met de consument beschikt. De bank heeft daarnaast verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie stelt allereerst vast dat de consument initieel heeft gevorderd dat de bank de geluidsopnames van de met de consument gevoerde gesprekken overlegt. De bank heeft de beschikbare geluidsopnames overgelegd tijdens de procedure bij Kifid. De commissie oordeelt dat de consument geen belang meer heeft bij deze vordering. De commissie ziet zich vervolgens gesteld voor de vraag of de bank de schade van de consument moet vergoeden. De commissie oordeelt dat dit niet zo is en zij licht dit als volgt toe.

3.2 De commissie zal eerst het klachtonderdeel bespreken dat ziet op de kwalificatie van de betalingstransactie. Daarna zal de commissie het klachtonderdeel bespreken dat ziet op de zorgplicht van de bank.

Klachtonderdeel 1: Heeft de consument ingestemd met de betalingstransactie?

3.3 Betalingstransacties zijn te onderscheiden in toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betalingsdienstgebruiker, in dit geval de consument, heeft ingestemd overeenkomstig de met de betalingsdienstverlener, in dit geval de bank, overeengekomen vorm en procedure.[1]

[1] Artikel 7:522 lid 1 en 2 BW, zie bijlage.

De bewijslast hiervan ligt bij de betalingsdienstverlener[2], de bank. In geval van een niet-toegestane betalingstransactie betaalt de betalingsdienstverlener het bedrag van de betalingstransactie terug, tenzij de betalingsdienstgebruiker frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit artikel 7:524 van het BW niet is nagekomen[3].

3.4 De consument stelt dat de bank haar vergaand heeft geholpen bij de overboeking en dat onduidelijk is op welke wijze zij akkoord heeft gegeven voor de overboeking. De bank heeft aangevoerd dat zij de consument telefonisch heeft begeleid bij het invullen van de velden, maar dat de betalingstransactie is goedgekeurd door de consument door gebruikmaking van de Raboscanner, bankpas en de bijbehorende pincode. De bank heeft haar stelling onderbouwd middels een schermprint uit haar administratie. Dit is door de consument onvoldoende betwist. De consument heeft wel aangevoerd dat het mogelijk niet zo is gegaan zoals door de bank is aangevoerd maar zij heeft niet aangegeven op welke wijze de betaalopdracht dan wel tot stand is gekomen.

3.5 De commissie is daarom van oordeel dat is komen vast te staan dat de consument de betalingstransactie zelf heeft goedgekeurd conform de tussen de bank en de consument overeengekomen vorm en procedure. Daarmee is sprake van een toegestane betalings-transactie. Dat de consument daarbij onder druk heeft gestaan van derden of de transactie met de kennis van nu niet zou hebben uitgevoerd, maakt dit oordeel niet anders. Omdat de overboeking kwalificeert als toegestane betalingstransactie is de bank niet gehouden om de schade van de consument te vergoeden.

Klachtonderdeel 2: Heeft de bank haar zorgplicht jegens de consument geschonden?

3.6 Het staat vast dat de consument de betalingen zelf heeft geautoriseerd. In verschillende uitspraken van de Geschillencommissie Kifid is geoordeeld dat de rol van de bank jegens de consument in beginsel is beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.[4] De bank kan in haar rol van betaaldienstverlener geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsplicht zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. De bank is ook niet gehouden om de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[5]

---

[2] Artikel 7:527 lid 1 BW, zie bijlage.
[3] Artikel 7:528 lid 1 BW, zie bijlage.
[4] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0235, 2022-0178, 2022-0148, 2021-0957, 2021-0784,
2021-0684, 2020-150, 2020-407, 2019-883 en 2019-882, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[5] Zie Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656, te vinden op www.rechtspraak.nl, en
Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0502 en 2023-0042.

Het is de verantwoordelijkheid van de consument om te onderzoeken met wie hij of zij in zee gaat.

3.7 Wel kan in het kader van de bijzondere zorgplicht van de bank van de bank kan worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede van het daaraan verbonden gevaar.[6] Het criterium dat hiervoor geldt, volgt uit arresten van de Hoge Raad. Het criterium is niet of de bank het op grond van de omstandigheden had *behoren* te weten, maar of de bank *daadwerkelijk wetenschap* had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen[7]. Bij een dergelijke subjectieve wetenschap zou een bank verplicht kunnen zijn om te waarschuwen.

3.8 Naar het oordeel van de commissie is hiervan geen sprake. Alhoewel het begrijpelijk is dat de consument de betalingstransactie als voor haar ongebruikelijk typeert, kan de vraag of in dit geval sprake is van ongebruikelijk betalingsverkeer, en zo ja, of de bank dit wist, hier in het midden blijven omdat de commissie hoe dan ook van oordeel is dat wetenschap van het gevaarsbewustzijn bij de bank niet is komen vast te staan. De bank had geen weet van de feiten en omstandigheden op grond waarvan de consument tot het doen van de betaling werd bewogen en de bank was zich dus niet bewust van het aan deze specifieke transactie verbonden gevaar voor oplichting. De consument heeft in de telefoongesprekken met de bank niet aangegeven dat zij de overboeking deed op verzoek van een man die zij enige tijd eerder via een datingapp heeft leren kennen en nooit in levende lijve heeft gezien, noch dat zij de begunstigde van de overboeking zelf niet kende of wat de reden was voor de overboeking. De vraag van de bank hierover is door de consument niet beantwoord. Voor zover de bank wist, had zij te maken met een klant die wilde dat er een bedrag van € 10.000,- naar een bankrekening in Cambodja werd overgemaakt en die hier hulp bij nodig had. De consument stond ook in (app)contact met de begunstigde. De bank realiseerde zich niet dat de consument gevaar liep voor oplichting, waardoor verder ingrijpen niet van haar kon worden gevergd en zij haar zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden. De commissie oordeelt dat de bank zich dit gevaar in deze omstandigheden ook niet op grond van haar positie of speciale deskundigheid had behoren te realiseren. Alhoewel door verschillende partijen, waaronder de bank zelf, wordt gewaarschuwd voor zogenoemde datingfraude, levert een betaling naar Cambodja niet meteen een financieel gevaar op waar de bank op bedacht moet zijn. Bij dit oordeel speelt mee dat de desbetreffende bankmedewerkers vanuit hun taakvervulling zijn gericht op het faciliteren van de consument, en niet op het detecteren van fraude.

[6] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (*Safe Haven)* en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*Ponzi-zwendel*).
[7] Zie Geschillencommissie Kifid 2019-759 onder 4.3.

Conclusie

3.9 De conclusie acht de klacht van de consument ongegrond en wijst de daarop gebaseerde vordering van de consument af. Bij deze stand van zaken is er geen grondslag voor een proceskostenvergoeding zodat deze vordering ook 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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

Hieronder zijn de relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek opgenomen.

Burgerlijk Wetboek, boek 7

Titel 7b Betalingstransactie

Artikel 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 betaaldiensteverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een dergelijke 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 worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van en betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.*

Artikel 524

1 *De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*

   a. *gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en*
   b. *stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*

2 *Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.*
3 *De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.*

Artikel 527

1 *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed.*

Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.

2 *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.*

Artikel 528

1 *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.*