Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0982

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	20 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

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van een bepaalde vorm van oplichting, te weten boilerroomfraude. Hij stelt dat de bank alles had moeten doen wat in haar macht lag. Volgens de consument had de bank de oplichting kunnen tegenhouden door hem te waarschuwen. De consument vordert vergoeding van zijn 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 of anderszins op te treden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen 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 de bank.

1.2 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.

1.3 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 en hij heeft een creditcard van de bank.

2.2 De consument wilde geld investeren om wat extra geld te kunnen verdienen. Via de website '[website X]' is hij in augustus 2022 in contact gekomen met iemand die zich voordeed als accountmanager.

Daarop heeft de consument een investeringsplan ontvangen en vervolgens op verzoek van die accountmanager zeven betalingen verricht (hierna: de transacties), om geld in te leggen in een wallet bij een cryptoplatform. In totaal heeft de consument tussen 18 augustus 2022 en 11 oktober 2022 € 12.952,43 betaald (en € 500,- terug ontvangen). Sommige betalingen verrichte hij met zijn creditcard, andere rechtstreeks vanaf zijn betaalrekening.

2.3 Op een gegeven moment vertrouwde de consument het niet meer. Hij heeft op 7 november 2022 contact opgenomen met de bank. Ook nam hij contact op met het cryptoplatform via wie de betalingen naar de wallet gingen die achteraf frauduleus bleek te zijn. Op 11 november 2022 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie.

De klacht en vordering

2.4 De klacht van de consument houdt in dat de bank de transacties naar de frauduleuze wallet had moeten detecteren en de consument had moeten waarschuwen. De transacties waren voor zijn doen namelijk buitensporig groot. De consument heeft ook contact opgenomen met het cryptoplatform en met de politie, maar die instanties doen ook niks aan deze fraude. De consument vindt dat de bank had moeten ingrijpen met alle middelen en kennis die zij heeft. Crypto (blockchain) is te traceren, zowel de politie als het cryptoplatform kunnen dat. Het gaat niet alleen om het geld van de consument, maar er zullen ongetwijfeld meer slachtoffers zijn en de fraudeurs hebben ook nog gevoelige informatie van de consument ontvangen, zoals een kopie van zijn rijbewijs.

2.5 De consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade van € 12.452,-.

Het verweer

2.6 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 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht door de betaalopdrachten van de consument uit te voeren zonder de consument te waarschuwen voor oplichting. Ook is in algemene zin voorgelegd of de bank meer had moeten doen voor de consument.

3.2 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument opgelicht is. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie echter dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft.[1] Dit wordt als volgt toegelicht.

[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.

Verplichtingen van de bank

3.3 Niet ter discussie staat dat de consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft overeenkomstig de daartoe door hem met de bank overeengekomen vorm en procedure. Daarom is relevant dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage) verplicht is de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Zoals eerder geoordeeld is 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 rekening van de consument.[2] De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[3] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.[4] Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

Bewustheid bij de bank

3.4 In het onderhavige geval was de bank er niet van op de hoogte dat de consument handelde op instructie van een oplichter. Bovendien heeft de bank geen verplichting om onderzoek te doen naar de begunstigde partijen. Dat de betalingen hoger waren dan wat voor de consument gebruikelijk is, maakt niet dat zij wist dat hij opgelicht werd of dat zij wist dat de consument voor zijn doen buitensporig grote betalingen verrichtte. De betalingen werden ook niet verricht aan de oplichter zelf, maar aan het cryptoplatform. De bank had geen inzicht in de verdere bestemming van de transacties. Het cryptoplatform is een regulier platform dat niet alleen door oplichters gebruikt wordt. Een aantal betalingen werd naar andere rekeningnummers overgemaakt, maar ook daarbij is niet gebleken dat de bank op de hoogte was van de fraude.

3.5 Omdat de bank zich niet bewust was van een gevaar en dat ook niet hoefde te zijn, was er ook geen verplichting om de consument te waarschuwen en te behoeden voor oplichting.

Had de bank meer moeten doen na de melding van de consument?

3.6 De bank heeft, naar aanleiding van de melding van de consument over de transacties, geen annuleringsverzoek verzonden naar de ontvangende bank. Hier waren twee redenen voor.

---

[2] Zie GC Kifid 2019-531.
[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.

De eerste reden is dat transacties naar het cryptoplatform direct worden omgezet naar cryptocurrency. De tweede reden is dat enige tijd verstreken was tussen de laatste transactie (op 11 oktober 2022) en de melding van de consument (op 7 november 2022). Gelet op deze toelichting, is de commissie van oordeel dat de bank ook in dit kader haar zorgplicht niet geschonden heeft.

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

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.