Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1127

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	20 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Hij vindt dat de bank hem had kunnen en moeten behoeden voor de oplichting. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. De vordering wordt dan ook 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 mr. I.H.C Jans.

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 heeft een betaalrekening en een creditcardrekening bij de bank.

2.2 De consument is benaderd door een organisatie die hem een baan aanbood (achteraf bezien ‘de oplichters’). De consument is op dit aanbod ingegaan. In 2024 hebben de oplichters de consument ertoe bewogen om vanaf zijn rekeningen bij de bank bedragen over te maken naar verschillende rekeningnummers en om bedragen in te leggen in een crypto wallet bij een cryptoplatform.

2.3 Op enig moment ontdekte de consument dat hij is opgelicht en dat hij de bedragen die hij heeft overgemaakt, in totaal een bedrag van € 6.143,-, kwijt is. Op 7 september 2024 heeft de consument aangifte gedaan van oplichting.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 6.143,-, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 5 augustus 2024 tot aan de dag van algehele betaling.

2.5 De consument legt – samengevat – hieraan ten grondslag dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Hij voert daartoe het volgende aan. De bank had de consument kunnen en moeten behoeden voor de oplichting. De consument heeft nooit zulke grote bedragen overgemaakt in een korte periode. Ook is de bank selectief in het monitoren van de transacties van haar klanten. De bank heeft een andere betaling van € 850,- in verband met een aankoop van een laptop geblokkeerd omdat deze door de bank werd opgemerkt als verdachte transactie. Met die betaling van € 850,- was niets aan de hand. De consument vraagt zich af waarom die betaling van € 850,- wel geblokkeerd werd, terwijl de betalingen waar het in deze procedure om gaat van in totaal € 6.143,- wel gewoon doorgang konden vinden. Het zou fijn zijn geweest als er bij de bank ook alarmbellen waren afgegaan bij de betalingen waar het in deze procedure om gaat.

Het verweer

2.6 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank haar zorgplicht heeft geschonden en daarom gehouden is de schade van € 6.143,- te vergoeden. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden.[1] Zij licht dat hieronder toe.

Geen schending van de zorgplicht

3.2 Het staat niet ter discussie dat de betalingen met instemming van de consument zijn verricht. De consument heeft de transacties bevoegd en welbewust geïnitieerd en geautoriseerd. De bank heeft jegens de consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie waarvoor de consument opdracht heeft gegeven.

[1] Zie onder meer GC Kifid 2023-0982, 2022-0235, 2022-0178, 2021-0839, 2021-0502, 2020-407, 2020-150, 2020-086, deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek verplicht de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Overboekingen verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid.[2] Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.

3.3 Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van betalingsverkeer te voorkomen.[3] Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[4] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[5]

3.4 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de uitvoering van de betaalopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden uiteindelijk terecht zouden komen bij oplichters. Dat de betalingen mogelijk hoger en frequenter waren dan wat voor de consument gebruikelijk is, maakt niet dat de bank wist dat de consument werd opgelicht. Bovendien is de bank niet verplicht om onderzoek te doen naar partijen waarnaar de consument bedragen overmaakt. Daar komt bij dat de consument een deel van de bedragen niet rechtstreeks heeft overgemaakt naar de oplichters, maar naar zijn wallet bij het cryptoplatform. Dat die gelden vervolgens op een of andere wijze bij oplichters terecht zouden komen, had de bank niet kunnen weten. Een aantal betalingen werd naar buitenlandse rekeningnummers overgemaakt, maar ook daarbij is niet gebleken dat de bank op de hoogte was van de oplichting. Dat de bank een andere betaling wel heeft gesignaleerd en geblokkeerd, maakt niet dat de bank dus een verwijt kan worden gemaakt ten opzichte van de betalingen waar het in deze procedure over gaat.

3.5 Omdat de bank zich niet bewust was van een gevaar en dat ook niet hoefde te zijn, was er voor de bank ook geen verplichting om de betalingen tegen te houden of op andere wijze actie te ondernemen.

---

[2] Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:"GHSHE:2016:3435, onder 3.14.
[3] Zie GC Kifid 2016-602 onder 4.8.
[4] Zie ook GC Kifid 2019-759 onder 4.3.
[5] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Slotsom

3.6 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting, is van een tekortkoming in de zorgplicht van de bank geen sprake. De vordering 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 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