Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0557
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 juli 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude en "Advanced Fee Fraud" 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 daarom afgewezen.

1. De 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) het namens de bank ingediende verweerschrift; 3) de repliek van de consument en 4) de namens de bank ingediende dupliek.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigden de heren mr. P. Jansen en mr. F.J. Laagland, advocaten, van Law & Pepper advocaten.

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 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 heeft een betaalrekening bij de bank met internetbankieren.

Hierop zijn onder meer de *Algemene Bankvoorwaarden (ABV)* en de *Voorwaarden betalen en online diensten 2020* en *Voorwaarden betalen en online diensten 2021* en overige regelingen voor particuliere rekeninghouders van toepassing.

2.2 In de periode tussen 10 augustus 2020 en 22 januari 2021 is de consument slachtoffer geworden van boilerroomfraude en in de periode tussen 18 augustus 2021 en 30 september 2021 is hij slachtoffer geworden van "*Advanced Fee Fraud*". De consument heeft van zijn betaalrekening bij de bank in twaalf transacties in totaal € 102.800,- overgemaakt naar meerdere buitenlandse bedrijven die zich presenteerden als online brokers. Dit bleken frauduleuze partijen te zijn.

2.3 In de periode tussen 18 augustus 2021 en 30 september 2021 heeft de consument drie transacties overgemaakt aan [bedrijf] in Litouwen. Op 29 september 2021 heeft de bank contact opgenomen met de consument over voornoemde drie transacties. De consument heeft toen aan de bank verklaard [bedrijf] te vertrouwen. Hierop heeft de bank medegedeeld dat zij een annuleringsverzoek zal doorgeven aan de buitenlandse bank in Litouwen, omdat zij het vermoeden had dat de consument door [bedrijf] werd opgelicht. Het annuleringsverzoek heeft echter geen resultaat opgeleverd.

2.4 Naar aanleiding van de onder 2.3 genoemde transacties heeft de bank op 1 oktober 2021 met de consument gesproken. In de brief van 8 oktober 2021 waarin de bank het gesprek heeft samengevat staat – voor zover van belang – het volgende:

"*Op 1 oktober 2021 hebben wij u in het kader van onze zorgplicht gesproken over 'Advance Fee Fraud'. U bent vermoedelijk slachtoffer van deze vorm van oplichting geworden.*

De aanleiding voor het gesprek was een melding van een mogelijke frauduleuze transactie die heeft plaatsgevonden op uw rekening. In het gesprek hebben wij u gewezen op de risico's van deze fraude en hebben wij u er van willen overtuigen dat u slachtoffer bent van Advance Fee Fraud (ook wel Nigerianenfraude genoemd). We hebben u dringend geadviseerd geen nieuwe betalingen meer te verrichten. De oplichting stopt pas als u alle contacten met de betrokkene(n) verbreekt.

Wij adviseren u dan ook om niet meer op toenaderingen van de betrokkene(n) te reageren en geen gelden meer naar de begunstigde over te boeken. Indien u dit toch doet, zal dit consequenties kunnen hebben voor de klantrelatie. De Rabobank wenst namelijk niet betrokken te raken bij activiteiten die in strijd zijn met Wet en regelgeving, zoals de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme."

2.5 Op 14 oktober 2021 heeft de consument een bericht gestuurd naar de bank en daarin aangegeven dat hij vindt dat de bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden. In zijn bericht verzoekt hij de bank om (een deel van) zijn schade te vergoeden.

2.6 De bank heeft het verzoek van de consument afgewezen, omdat de consument de transacties zelf heeft verricht. Vervolgens heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Hij verwijt de bank dat zij geen onderzoek heeft verricht naar de partijen waaraan de consument het geld heeft overgemaakt en dat de bank hem niet voor de risico's heeft gewaarschuwd. Naar aanleiding van de klacht van de consument heeft de bank onderzocht of zij de zorgplicht heeft geschonden. Naar aanleiding van het onderzoek heeft de bank de klacht van de consument afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt dat de bank had moeten weten dat de 'online brokers' frauduleuze partijen waren. De consument wist niet dat hij te maken had met frauduleuze partijen. Volgens de consument had de bank de signalen moeten oppikken dat sprake was van frauduleuze partijen en had zij onderzoek moeten doen naar de betalingen. De bank had de betalingen op tijd moeten tegenhouden en/of de consument moeten waarschuwen. De bank heeft dit echter niet gedaan en daardoor heeft de bank haar zorgplicht geschonden en niet als een goede bank gehandeld. De consument vordert daarom een bedrag van € 102.800,- als schadevergoeding van de bank.

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

Inleiding

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en of zij om die reden de door de consument geleden schade dient te vergoeden.

3.2 In lijn met eerdere uitspraken – zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2019- 531, 2019-1022, 2020-086, 2020-150, 2020-407, 2021-0502 en 2021-0839 – dient deze vraag ontkennend te worden beantwoord.

3.3 De bank is namelijk enkel als betaaldienstverlener opgetreden. De consument heeft de betalingstransacties zelf geïnitieerd en geautoriseerd conform de gestelde voorwaarden.

Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten, als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op beleggings-activiteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[1] In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden werden overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[2]

3.4 Ten aanzien van de drie transacties aan [bedrijf]in de periode tussen 18 augustus 2021 en 30 september 2021 heeft de bank op 29 september 2021 navraag gedaan bij de consument. De commissie acht het daarom aannemelijk dat de bank op enig moment wel op de hoogte was dat [bedrijf] mogelijk een onbetrouwbare partij was. Dat de bank dit eerder wist dan 29 september 2021 is evenwel niet gesteld of gebleken en kan de commissie daarom niet vaststellen. Bovendien heeft de consument in het gesprek op 29 september 2021 nog aan de bank medegedeeld dat hij [bedrijf] vertrouwde, waarmee hij te kennen heeft gegeven nog steeds achter de voornoemde transacties te staan. Ook om deze reden komt de commissie niet tot het oordeel dat de bank zijn zorgplicht heeft geschonden.

Conclusie

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

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

---

[1] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

[2] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

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.