Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0239

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, A.E. Tevel, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	18 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-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 zijn zorgplicht jegens hem heeft geschonden door de betalingen niet tegen te houden en dat de betalingen vernietigd moeten worden, omdat hij handelingsonbekwaam was. 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 bank mocht erop vertrouwen dat de betaalopdrachten van de consument juist waren en daarom komt haar bescherming toe. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het namens de bank ingediende verweerschrift; 4) de repliek van de consument; 5) de namens de bank ingediende dupliek; 6) de reacties daarop van de consument van 13 november en 7 december 2023; 7) de namens de bank ingediende reactie van 21 december 2023; 8) de reactie van de consument van 11 januari 2024 en 9) de namens de bank ingediende reactie van 23 januari 2024.

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 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 bij de bank onder andere een betaalrekening (hierna: de betaal-rekening) en een creditcard.

2.2 Eind november 2021 is de consument telefonisch door derden benaderd om te investeren in cryptomunten. De consument heeft met behulp van die derden cryptomunten aangekocht met zijn creditcard.

2.3 In de periode van 29 november tot en met 8 december 2021 heeft de consument, wederom op voorstel en onder begeleiding van derden, voor € 125.000,- aan crypto munten gekocht. De consument heeft in totaal zestien betalingen uitgevoerd vanaf de betaalrekening via IDEAL-betalingen, met de Rabo Scanner, zijn betaalpas en pincode met als begunstigde het cryptoplatform [platform]. De cryptomunten konden worden aangekocht door eerst voor € 125.000,- Bitcoins te kopen via [platform]. Daarna moesten met de Bitcoins andere crypto munten worden gekocht via STEX die vervolgens toegang zouden geven tot de betreffende, nog uit te brengen, cryptomunten.

2.4 Met een brief van 10 januari 2022 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de gang van zaken en een volledige teruggave gevraagd en vergoeding van overige kosten.

2.5 Op 25 januari 2022 heeft de bank de consument gebeld over de gemelde frauduleuze betalingen. Met een e-mail van dezelfde dag heeft de bank vragen aan de consument gesteld over de betalingen. De consument heeft hier met een brief van 3 februari 2022 op gereageerd.

2.6 Op 5 en 23 maart 2022 heeft de consument wederom geld overgemaakt naar [platform]. De bank heeft de consument daarom op 14 april 2022 een brief gestuurd en hem gewaarschuwd voor boilerroomfraude en dat de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt (hierna: de waarschuwingsbrief).

2.7 Met een brief van 4 juli 2022 heeft de consument zich opnieuw bij de bank beklaagd. Hierop heeft de bank met een e-mailbericht van 12 juli 2022 gereageerd. In de brief heeft de bank verwezen naar de waarschuwingsbrief en meegedeeld dat de schade van de consument niet wordt vergoed, omdat hij het geld zelf heeft overgemaakt. Dit heeft ertoe geleid dat de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vindt dat de bank ernstig tekort is geschoten in zijn zorgplicht jegens hem en heeft niet voldaan aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft). De consument heeft hierdoor een grote reeks betalingen kunnen doen naar een cryptoplatform van waaruit derden er vandoor zijn gegaan met al zijn geld.

Binnen een tijdsbestek van enkele dagen heeft de consument € 125.000,- kunnen overmaken naar het cryptoplatform. De bank had moeten opmerkingen dat sprake was van zeer ongewone en ongebruikelijke transacties, vanwege de omvang van de transacties terwijl de consument geen grootverdiener is. De bank had de overboekingen moeten blokkeren. De bank had de overboekingen ook moeten blokkeren conform de Richtlijn betalingsdiensten (II) (EU) 2015/2366. In de waarschuwingsbrief heeft de bank immers toegegeven dat de gedane transacties frauduleus waren. De transacties hebben bovendien plaatsgevonden in een periode dat de consument volstrekt handelingsonbekwaam was, omdat hij een psychose had. Op grond van artikel 3:32 en 3:34 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) moeten de rechtshandelingen daarom worden vernietigd.

2.9 De consument vordert van de bank een bedrag van € 101.327,-, dit betreft de transacties in de periode november-december 2021. De consument vordert geen vergoeding voor de transacties door hem gedaan in maart 2022.

Het verweer

2.10 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 commissie dient de vraag te beantwoorden of de bank gehouden is € 101.327,- aan de consument te vergoeden. Hoewel de commissie betreurt dat de consument is opgelicht, beantwoordt zij de vraag ontkennend.

3.2 De commissie zal haar oordeel uitleggen door eerst te bespreken of de bank zijn zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Daarna zal de commissie beoordelen of de bank de € 101.327,- moet terugbetalen, omdat de consument handelingsonbekwaam was.

Zorgplicht

3.3 In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat de bank haar zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden.[1]

3.4 Niet ter discussie staat dat de consument de betalingen zelf heeft uitgevoerd volgens de vorm en de procedure zoals hij die met de bank is overeengekomen.

[1] Zie onder meer GC Kifid 2023-0982, 2022-0235, 2022-0178, 2021-0839, 2021-0502, 2020-407, 2020-150, 2020-086, 2019-883, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW[2] is de bank verplicht de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. De rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.[3] 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 gegevens-verwerking 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. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.[5] Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

3.5 In het onderhavige geval was de bank er in de periode van november tot en met december 2021 niet van op de hoogte dat de consument de betalingen verrichtte op instructie van derden waarbij later is gebleken dat sprake was van fraude. Bovendien heeft de bank geen verplichting om onderzoek te doen naar de begunstigde partijen. De betalingen vanuit de bank werden verricht aan [platform], dit is een regulier cryptoplatform. Op basis van de betalingen die voor de bank inzichtelijk waren kon zij dus niet vermoeden dat de consument in vervolgtransacties bij [platform] het slachtoffer zou worden van oplichting. Dat de betalingen hoger waren dan wat voor de consument gebruikelijk is, maakt ook niet dat de bank wist dat hij werd opgelicht of dat zij wist dat de consument voor zijn doen buitensporig grote betalingen verrichtte.

3.6 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.

3.7 De commissie is met de bank van oordeel dat de verplichtingen voor de bank op basis van de Wwft niet zien op verplichtingen ter bescherming van de consument.[6] Een overtreding van de Wwft kan derhalve niet leiden tot een schadevergoedingsplicht aan de consument en daarom behoeft dit argument geen nadere bespreking.

3.8 Hierna zal de commissie bespreken waarom de bank de € 101.327,- ook niet aan de consument hoeft te betalen als hij handelingsonbekwaam was.

---

[2] Zie bijlage.
[3] Zie GC Kifid 2019-531.
[4] Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.
[5] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] Zie onder meer GC Kifid 2022-0148 en 2022-0779.

Handelingsonbekwaam

3.9 De bank stelt dat uit de verklaring van de psychiater niet blijkt dat consument in de periode 25 november tot en met 9 december 2021 psychotisch was en daardoor ontoerekenings-vatbaar of handelingsonbekwaam was. Of de consument handelingsonbekwaam was kan evenwel in het midden blijven, omdat de bank bescherming toekomt. Dit volgt uit artikel 3:35 BW.

3.10 Zelfs als de wil van de consument ontbrak bij zijn opdrachten aan de bank om zijn geld naar [platform] over te maken, dan mocht de bank er in redelijkheid op vertrouwen dat de betaalopdrachten van de consument juist waren. De bank wist immers niet dat de consument onder invloed van een psychose handelde en dat behoorde zij ook niet te weten. Bovendien is [platform] een regulier cryptoplatform en heeft de consument de betaalopdrachten steeds op de via de bank geëindigde weg geaccordeerd. Onder de gegeven omstandigheden mocht de bank derhalve vertrouwen op de juistheid van de betaalopdrachten van de consument en kan de consument de bank niet tegenwerpen dat zijn wil daarbij ontbrak.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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 2022, 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 3:35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

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.