Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0438

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	24 mei 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument heeft in de periode van 13 december 2020 tot en met 14 november 2023 meerdere betalingen via iDeal verricht aan [naam cryptovaluta platform] en [naam betalingsprovider]. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden als gevolg van boilerroomfraude. De commissie wijst de vordering af.

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 verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende reactie van de consument van 6 maart 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 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 bij de bank een betaalrekening aan.

2.2 Op enig moment is de consument benaderd door [naam firma] die consument ertoe bewogen heeft om van zijn betaalrekening tussen 13 december 2020 en 24 mei 2023 betalingen te doen via iDEAL aan [naam cryptovaluta platform] en [naam betalings-provider]. De consument heeft de transacties uitgevoerd met zijn betaalpas, de bijbehorende pincode, de Rabo Scanner en met het geregistreerde telefoontoestel.

2.3 Bij brief van 18 juli 2023 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. In de brief stelt de consument onder meer dat hij op 2 juni 2023 slachtoffer is geworden van fraude doordat hij door [naam firma] ertoe is bewogen om geld te investeren met overboekingen aan [naam cryptovaluta platform] en [naam crypto wallet].

2.4 De bank heeft op 18 augustus 2023 de klacht van de consument ontvangen. Op 25 en 28 augustus 2023 heeft de bank de consument geprobeerd te bellen. Daarnaast heeft de bank de consument op 28 augustus 2023 een waarschuwingsbrief gestuurd, waarin zij hem ook informeerde dat zijn schade niet wordt vergoed. Op 28 september 2023 heeft de consument opnieuw een klachtbrief gestuurd aan de bank. Op 12 oktober 2023 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd over haar definitieve standpunt, namelijk dat zijn klacht wordt afgewezen.

2.5 In november 2023 is de consument opnieuw benaderd door een persoon die beweerde namens [naam firma] te werken. Deze persoon beweerde dat één broker van [naam firma] is ontslagen nadat zij erachter kwamen dat hij mensen had opgelicht. Deze persoon verklaarde dat zijn firma het geld van consument wilde retourneren. De consument moest wel hiervoor geld overmaken aan [naam cryptoplatform]. Dit heeft ertoe geleid dat de consument tussen 9 en 14 november 2023 in drie separate transacties totaal € 730,- heeft overgemaakt aan [naam cryptoplatform].

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert van de bank een bedrag van € 12.000,-, te weten de schade die hij heeft geleden als gevolg van boilerroomfraude. Daartoe voert hij het volgende aan.

2.7 Ten eerste heeft de bank haar zorgplicht tegenover de consument geschonden. Zo heeft de bank nagelaten bij de fraude in te grijpen, terwijl zij de verplichting heeft om onschuldige en hulpeloze slachtoffers daarin te beschermen. De bank kon overgaan tot blokkade van het betaalinstrument waarmee de consument de betalingen verrichtte. Ook heeft de bank nagelaten actief transacties te monitoren en verdachte (crypto)transacties te detecteren. De bank had speciale kennis en middelen om te weten dat er een reële mogelijkheid was dat fraude zou plaatsvinden. De transacties van de consument weken af van zijn gebruikelijke betaalpatroon. Bovendien was de bank al in de zomer van 2023 op de hoogte gebracht dat de consument slachtoffer was geworden van boilerroomfraude. De bank heeft desondanks de betalingen aan het cryptoplatform toegelaten. De verklaringen van de bank zijn tegenstrijdig. Enerzijds erkent de bank te weten wat de kenmerken zijn van boilerroom-fraude, namelijk transacties aan een cryptoplatform. Anderzijds stelt de bank ook dat zij dat cryptoplatform niet hoeft te onderzoeken. De bank heeft verder nagelaten om haar dienstverlening voldoende aan te passen aan de almaar wijzigende IT-omstandigheden. De huidige authenticatieprotocollen van de bank zijn ontoereikend en zouden ervoor moeten zorgen dat alleen geautoriseerde personen toegang hebben tot klantrekeningen en cryptovaluta.

2.8 Ten tweede heeft de bank nagelaten de consument adequaat informatie te verstrekken. De bank heeft de consument geen informatie verstrekt over onder meer veilige crypto-investeringen en de risico's van cryptofraudeurs. De bank heeft de consument niet tijdig informatie verstrekt over preventiemaatregelen. Dit gebeurde pas nadat de consument de klacht had ingediend. De informatie was bovendien aspecifiek en algemeen. Het heeft de consument niet geholpen. Verder had de bank ook moeten zorgen voor betere klant-ondersteuning voor vragen en zorgen met betrekking tot cryptotransacties en beveiliging.

2.9 Ten derde heeft de bank de klacht van de consument niet bevredigend afgehandeld. De communicatie tussen de consument en de bank was tijdens de klachtprocedure niet effectief. Daarnaast heeft de bank niet gereageerd op de zorgen die de consument heeft geuit over de reden dat de cryptotransacties niet zijn gemarkeerd als potentieel frauduleus, aangezien talrijke online oplichtingen daarmee verband houden.

2.10 Ten vierde stelt de consument dat de schade die hij heeft geleden veel impact heeft gehad. Het gebrek aan hulp heeft veel mentale last met zich meegebracht en de consument is buitengewoon teleurgesteld. De levensplannen van de consument liggen op een dood spoor, omdat hij bijna geen financiële middelen over heeft om van zijn vrije tijd te genieten en om aan een toekomst te bouwen.

Het verweer

2.11 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

Waar het om gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is om de schade van de consument te vergoeden. In lijn met vergelijkbare zaken, is de commissie van oordeel dat de bank niet hiertoe gehouden is.[1] Voor dit oordeel gaat de commissie uit van het volgende.

De stelplicht en bewijslast ten aanzien van de zorgplichtschending

3.2 Op grond van de hoofdregel van artikel 150 van Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) rust de stelplicht en de bewijslast van de zorgplichtschending door de bank in principe op de consument. Wel geldt dat geen al te hoge eisen mogen worden gesteld aan de stelplicht en de bewijslast ter zake van het causaal verband tussen de fout van de bank - indien die fout vast staat - en de schade die de consument stelt te hebben geleden.[2]

[1] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2019-531, 2023-0932 en 2024-0018, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Vgl. Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 17 juni 2022, ECLI:NL:GHARL:2022:4568, te vinden op www.rechtspraak.nl en Kifid CvB nr. 2022-0037, te vinden op www.kifid.nl.

De rol van de bank als betaaldienstverlener

3.3 De commissie stelt voorop dat de maatschappelijke functie van de bank onder omstandigheden een bijzondere zorgplicht meebrengt.[3] De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de daarop gegronde nadere regelgeving. Van de bank mag worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[4]

3.4 Verder geldt het uitgangspunt dat er op de bank als betaaldienstverlener geen algemene monitoringsplicht rust.[5] Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee is gediend kunnen schaden.[6] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij op de hoogte raakt van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[7] Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een onderzoeks- en waarschuwingsplicht kan dus pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht van de consument.

3.5 Ook geldt dat de bank op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) een cliëntenonderzoek dient uit te voeren. Dit cliëntenonderzoek is beperkt tot de eigen klanten van de bank. De Wwft dient er niet om consument (direct) te beschermen tegen de vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer.[8] Op de bank rust ook geen verplichting om de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren. Het is de verantwoordelijkheid van de consument - en niet van de bank - om te onderzoeken (bijvoorbeeld via internet) of, en met wie, hij zaken wil doen en waarin.[9]

De bank heeft de betalingen uitgevoerd met instemming van de consument

3.6 Het staat niet ter discussie dat de consument tussen 13 december 2020 en 24 mei 2023 voor de betalingen aan [naam cryptovaluta platform] en [naam betalingsprovider] zijn instemming heeft verleend volgens de procedures die gelden tussen hem en de bank. Dit geldt ook voor de drietal transacties die de consument in november 2023 heeft verricht aan [naam cryptovaluta platform].

---

[3] Zie o.a. Kifid GC nr. 2016-573, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie o.a. Kifid GC nr. 2016-602, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie onder meer Kifid GC nr. 2022-1046, te vinden op www.kifid.nl en Rechtbank Midden-Nederland, 20 december 2023, ECLI:NL:RBMNE:2023:6814, r.o. 2.11.
[6] Zie o.a. Kifid GC nr. 2019-759, te vinden op www.kifid.nl.
[7] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR: 2015:3399 (Van den Berg) en Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS: 2018:2984, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[8] Zie o.a. Kifid GC nrs. 2023-0327 en 2024-0264, te vinden op www.kifid.nl.
[9] Zie o.a. Kifid GC nr. 2023-0487, te vinden op www.kifid.nl.

Op grond van artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) zijn de transacties te beschouwen als toegestaan. De bank heeft bij deze transacties opgetreden als betaaldienstverlener.

3.7 Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW geldt dat de betaaldienstverlener gehouden is om gehoor te geven aan een door de betaler verstrekte betaalopdracht mits aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Vanaf het moment dat de bank de betaalopdracht heeft ontvangen, is deze niet meer te herroepen (artikel 7:524 lid 2 BW). De bank mag geauthentiseerde en met instemming van een betaaldienstgebruiker uitgevoerde betalingen niet eigenmachtig corrigeren door geld af te boeken van de rekening van de begunstigden.[10] De bank kon dus niet de uitgevoerde betalingen zelf storneren van de rekening van de begunstigden.

3.8 Overboekingen die verricht zijn door de persoon die bevoegd is om over het betaalinstrument te beschikken vallen dus in principe onder de eigen verantwoordelijkheid van de betaler. Zodoende is de consument in principe verantwoordelijk voor de betalingen die hij tussen 13 december 2020 en 24 mei 2023 alsook in november 2023 heeft uitgevoerd.

Dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van het gevaar staat niet vast

3.9 De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de bank ten tijde van de uitvoering van de betalingsopdrachten wetenschap had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten. Het staat niet ter discussie dat [naam cryptovaluta platform] en [naam betalingsprovider] legitieme partijen zijn. Het is niet is gebleken dat de bank ten tijde van de door de consument verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat het geld terecht zou komen bij oplichters. Het is verder niet gebleken dat de bank kennis had van ongebruikelijke omstandigheden en de daaraan voor de consument verbonden risico's. Dit zou anders kunnen zijn als de bank de rol van beleggingsdienstverlener vervulde, maar daarvan is in dit geval geen sprake. De enkele omstandigheid dat de consument betalingen deed aan [naam crypto platform] en [naam betalingsprovider] is onvoldoende om aan te nemen dat de bank daadwerkelijk bewust was van enig gevaar.

3.10 De bank hoefde dus niet ervan uit te gaan dat de betalingen tussen 13 december 2020 en 24 mei 2023 van de consument aan deze partijen frauduleus waren. Er was dus geen aanleiding voor de bank om nader onderzoek te doen of consument te waarschuwen. De commissie ziet ook geen aanleiding om aan te nemen dat de bank tot blokkade van de gebruikte betaalinstrumenten over moest gaan op basis artikel 7:523 lid 2 en 3 BW.[11]

[10] Gerechtshof 's-Hertogenbosch 19 juni 2016, ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[11] Dit artikel is gebaseerd op artikel 68 lid 2 en 3 PSD2.

Dat de consument de bank in de zomer van 2023 informeerde over de boilerroomfraude is evenmin voldoende aanleiding om aan te nemen dat de bank tekort is geschoten bij de drie latere transacties in november 2023. Enkel op basis van de begunstigde van de transacties hoefde de bank niet te twijfelen aan de betaalopdracht.

De bank is niet aansprakelijk voor de gevorderde schade

3.11 Hoewel de commissie het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van boilerroomfraude, is van een tekortkoming in de nakoming van een zorgplicht van de bank niet gebleken. Al hetgeen de consument verder nog aangevoerd heeft ter onderbouwing van zijn standpunt, maakt dit oordeel niet anders en vormt voor de commissie geen aanleiding om van haar vaste lijn af te wijken.

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 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

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Burgerlijk Wetboek Boek 7

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

Artikel 523

2. Indien dit in de raamovereenkomst is overeengekomen, kan de betaaldienstverlener het gebruik van een betaalinstrument blokkeren op grond van objectief gerechtvaardigde redenen die verband houden met:

a. de veiligheid van het betaalinstrument;

b. het vermoeden van niet-toegestaan of frauduleus gebruik van het betaalinstrument; of

c. het aanzienlijk toegenomen risico dat de betaler niet in staat is zijn betalingsverplichtingen na te komen die voortvloeien uit een gebruik van het betaalinstrument waarmee over een kredietruimte kan worden beschikt.

3. De betaaldienstverlener informeert in de situaties, genoemd in het tweede lid, de betaler voor of, indien dit niet mogelijk is, onverwijld daarna, over de blokkering en de redenen daarvoor op de wijze, overeengekomen in de raamovereenkomst, tenzij het doen van deze mededeling strijdig is met objectief gerechtvaardigde veiligheidsoverwegingen of verboden is krachtens Unierecht of krachtens andere toepasselijke wetgeving.

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 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.