Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0592

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, A.E. Tevel, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	10 juli 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 via een handelsplatform geld overgemaakt naar een bedrijf en/of personen die achteraf oplichters bleken te zijn, terwijl hij in de veronderstelling verkeerde dat hij investeerde in cryptocurrency. Volgens de consument had de bank zijn betalingstransacties moeten tegenhouden of controleren. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en niet gehouden was om de betalingstransacties van de consument nader te onderzoeken. De vordering is 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 verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 heeft een betaalrekening bij de bank. Op de overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing en de Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2021.

2.2 De consument heeft in de periode tussen 21 december 2021 en 18 februari 2022 door middel van meerdere transacties via Coinbase UK Ltd betalingen verricht variërend van € 10,- tot € 35.000,-. In totaal heeft de consument € 111.496,56 overgemaakt naar personen die zich voordeden als FinsRoyal. Deze oplichters hadden de consument voorgehouden dat hij investeerde in cryptocurrency en dat hij daar hoge rendementen op zou ontvangen.

2.3 De consument heeft op 28 maart 2022 bij de bank gemeld dat hij mogelijk slachtoffer is geworden van fraude. De bank heeft de volgende melding daarover in haar administratie opgenomen:
"Klantvraag: klant geeft aan, dat hij via Coinbase zaken heeft gedaan met FinsRoyal. Meneer zegt, dat zijn computer is overgenomen door FinsRoyal en dat er ongevraagd grote bedragen van zijn rekening zijn afgeschreven. Hij geeft aan al vele malen contact te hebben geprobeerd te leggen met FinsRoyal en contactpersoon van deze organisatie om het geld terug te krijgen, echter kreeg hij telkens geen gehoor. Daarom is zijn vraag, of wij als bank iets voor hem in deze kunnen betekenen."

2.4 Op 6 april 2022 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank. De bank heeft naar aanleiding van dit gesprek een brief gestuurd naar de consument. Daarin heeft de bank aangegeven dat de door de consument geleden schade niet door de bank wordt vergoed. Daarnaast heeft de bank aangegeven dat de consument aangifte zou moeten doen. De bank heeft geprobeerd transacties te annuleren dan wel bedragen veilig te stellen maar de gelden konden niet meer worden veiliggesteld.

2.5 Per e-mail van 21 april 2022 heeft de bank de consument verzocht om een strafrechtelijke aangifte aan te leveren, maar de consument heeft daarop niet gereageerd.

2.6 Ook op 3 augustus 2022 heeft er een gesprek tussen de bank en de consument plaatsgevonden. De bank heeft daarover het volgende opgenomen in haar administratie:
"Titel notitie: Waarschuwingsgesprek Advance Fee fraude
Datum en tijdstip: 3-8-2022, 12.30 uur (...)
Verklaring van klant: meneer verklaart dat hij credit koopt om gesprekken te voeren op een datingsite. Tijdens het gesprek komt Haar voren de meneer wordt opgelicht. Hij lijkt steeds contact te hebben met dezelfde persoon. Meneer is zelf ook tot dit inzicht gekomen maar vindt het lastig om over te praten. Gemaakte afspraken met klant: meneer gaat geen bedragen meer overmaken naar deze sites. Daarnaast meneer gewezen op de het doen van aangifte. Conclusie analist: meneer dacht actief te zijn op een datingsite, echter nu blijkt dat deze personen niet zijn wie zijn en dat alles vals is. Meneer is eerder slachtoffer geweest van boilerroom."

2.7 Op 16 augustus 2022 heeft er wederom een gesprek met de consument plaatsgevonden. De bank heeft daarover het volgende in haar administratie opgenomen:
"Gesprek dd 16-8-2022
Dhr heeft 1000€ overgeboekt Haar transactive systems voor bitcoins vio crypto.com. Dhr gaf in het begin van het gesprek aan dat hij dii volledig zelfstandig heeft uitgevoerd en niet is benaderd door iemand. Achteraf bleek dit dus niet zo to zijn en geeft dhr aan dat hij het account heeft aangemaakt in samenspraak met iemand vd crypo. Dhr heeft via financeteachers.com €242, ingelegd om uitleg en begeleiding te krijgen in traden met bitcoins. Dhr heeft de website gevonden in een artikel in de krant en heeft dit opgezocht. Er is telefonisch contact opgenomen met dhr door een medewerker van finance teachers.com . Er is gevraagd om anydesk to downloaden en dhr heeft dit gedaan en zijn scherm gedeeld. Tijdens het delen van zijn scherm had dhr ook zijn lopende rekening open staan. Er is verteld dat dhr het bedrag van €1000, elk moment weer kan terugstorten op zijn betaalrekening. Op het moment dat ik dhr vraag op hij zijn wallet zelf kan inzien en gebruiken geeft hij aan dat het heel moeilijk is voor hem om in zijn wallet [e komen en hij echt heel goed moet zoeken in zijn mailbox hoe hij daarin kan komen. Dhr is eerder slachtoffer geweest van datingfraude en boilerroomfraude en er heeft ook al een waarschuwingsgesprek plaatsgevonden. Opnieuw duidelijk gemaakt aan de klant dat hij zichzelf alleen maar in de problemen werkt en dit echt niet oke is. Er hebben ook transacties plaatsgevonden naar media2connect en trafficshare, maar hier weet dhr niet veel van af. Het enige wat dhr hierover verteld is dat het contact met de datingsites is afgelopen en dat dit waarschijnlijk abbo kosten zijn."

2.8 Op 8 september 2022 heeft er wederom een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank. De bank heeft daarover het volgende in haar administratie opgenomen:
"Gesprek 8-9-2022 met analist FEC
Meneer is deze keer via een datingsite in contact gekomen met een dame. Deze dame vroeg aan klant om geld en klant heeft drie bedragen overgeboekt naar Dundle en Gamecard op 7-9-2022
Klant is ook nog telefonisch benaderd door een Engelse Bank die klant vroeg om te gaan beleggen in Bitcoins. Meneer heeft uitgelegd aan die Bank dat hij slachtoffer is geweest van fraude. Deze Engelse Bank wilde het verloren geld van klant wel terughalen maar klant moest eerst geld overmaken. Ik heb klant verteld dat ook dit oplichters zijn. Klant was hier verbaasd over. Ik heb meneer aangegeven dat wij al diverse dossiers met betrekking tot boilerroomfraude en datingfraude hebben en dat de kans bestaat dat de Rabobank de klantrelatie gaat herzien."

2.9 De bank heeft per brief van 22 december 2022 de overeenkomst met de consument beëindigd op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden wegens gebrek aan vertrouwen.

2.10 De consument heeft de bank verzocht hem schadeloos te stellen als gevolg van de oplichting. De bank heeft per brief van 1 juni 2023 daarop gereageerd en het verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.11 De consument klaagt erover dat de bank is tekortgeschoten in haar (zorg)verplichtingen bij de betalingen die hij, naar achteraf gebleken, naar oplichters heeft gedaan. Volgens de consument had de bank bij dergelijke grote bedragen deze eerst moeten controleren. De consument heeft aangegeven dat hij totaal onwetend van de consequenties met een medewerker van FinsRoyal – een bedrijf wat achteraf niet bleek te bestaan – via anydesk de overboekingen heeft gedaan. Voor een bedrag van ongeveer € 116.000,-. De consument is van mening dat de bank deze transacties had moeten tegenhouden. Hij houdt de bank daarom aansprakelijk om zijn schade te vergoeden.

Het verweer

2.12 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

Is de klacht behandelbaar?

3.1 De bank heeft primair het verweer gevoerd dat de klacht niet behandelbaar is omdat deze kennelijk ongegrond zou zijn gelet op vraag 3 onder 6 van het Reglement van Kifid. De commissie gaat voorbij aan dit verweer omdat de klacht en de omstandigheden van het geval voldoende aanknopingspunten bieden om deze inhoudelijk te beoordelen.

Waar gaat het om?

3.2 De klacht gaat om de vraag of de bank voor de door de consument geleden schade als gevolg van de (vermeende) oplichting aansprakelijk kan worden gehouden. De commissie is in lijn met haar eerdere uitspraken van oordeel dat dit niet het geval is.[1] Dit wordt als volgt toegelicht.

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener

3.3 Het gaat hier om betalingstransacties van de betaalrekening van de consument.

3.4 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) voert een betaaldienstverlener (de bank) een betalingstransactie slechts uit als de betaler (de klant) instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht.[2]

---

[1] Vergelijk Kifid GC nrs. 2024-0503, 2024-0474, 2023-0982, 2022-0235, 2022-0178 en 2021-0839, deze en andere vergelijkbare uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl

[2] Artikel 7:522 BW is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en de procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen.[3] Er is dan sprake van een toegestane betalingstransactie. De bank is voorts verplicht om gevolg te geven aan een betaalopdracht van een rekeninghouder[4].

3.5 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat geld werd overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij of dat de consument handelde op instructie van een derde (oplichter). De consument heeft de transacties zelf gedaan en geautoriseerd door middel van zijn betaalpas, de daarbij behorende pincode en de Rabo scanner, zoals de bank onbetwist heeft gesteld. Dat de consument de transacties achteraf gezien niet had gewild, doet daar niet aan af. De bank was geen partij bij de transacties tussen de consument en het (achteraf gezien frauduleuze) bedrijf en/of de oplichters aan wie de consument de transacties heeft verricht. De bank heeft hierbij (slechts) opgetreden als betaaldienstverlener.

De zorgplicht van de bank

3.6 De (algemene) zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.[5] Op de rol van de betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing.

3.7 De consument heeft gesteld dat de bank de transacties had moeten tegenhouden of (tenminste) had moeten controleren. Van een betaaldienstverlener wordt echter niet verwacht dat zij (in het algemeen) onderzoek uitvoert als zij een betaalopdracht ter uitvoering krijgt aangeboden. De bank heeft geen plicht om transacties te monitoren. Een dergelijke algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[6] Dit kan anders zijn als de betaaldienstverlener zich daadwerkelijk bewust is van frauduleus betalingsverkeer.[7]

3.8 In dit geval is niet gebleken dat de bank zich bewust was van (mogelijk) frauduleus betalings-verkeer. Voor zover de consument heeft aangegeven dat zijn betalingen hoger (en frequenter) waren dan wat voor hem gebruikelijk was, maakt dat niet dat de bank wist dat hij werd opgelicht of dat hij voor zijn doen buitensporig grote betalingen verrichtte.[8] Bovendien is Coinbase op zichzelf geen frauduleuze partij en de bank wist zodoende ook niet dat de consument (via Coinbase) gelden overboekte naar de oplichters.

---

[3] Zie artikel 7:522 lid 2 BW
[4] Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW.
[5] Vergelijk Kifid GC nr. 2021-0806
[6] Vergelijk Kifid GC nr. 2019-759.
[7] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6.
[8] Vergelijk Kifid GC nrs. 2024-0455 en 2024-0239

De consument was zelf verantwoordelijk om onderzoek te doen naar de partij met wie hij zaken deed.[9] Er was voor de bank dan geen reden om de overboekingen te blokkeren of de consument daarvoor te waarschuwen.

3.9 Hoewel de commissie kan begrijpen dat de consument in een zeer moeilijke (financiële) situatie is terechtgekomen doordat hij veel geld is kwijtgeraakt als gevolg van de oplichting, kan deze schade in dit geval niet aan de bank worden toegerekend.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat de bank niet kan worden verplicht de door de consument geleden schade te vergoeden. De vordering moet daarom worden 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 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

[9] Vergelijk Kifid GC nr. 20022-0191.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek (BW) waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

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 524

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. (...)

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.