Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0042

(mr. dr. Ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	4 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	De Volksbank, h.o.d.n. RegioBank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	17 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft - op instructie van derden - vanaf zijn betaalrekening meerdere verificatiestortingen gedaan in de veronderstelling hiermee 'bevroren tegoeden' vrij te krijgen zodat deze naar zijn betaalrekening konden worden overgemaakt. Deze derden bleken frauduleuze partijen te zijn. In werkelijkheid opende de consument met deze verificatiestortingen 'wallets' bij cryptobedrijven, waardoor de tegenrekening als een bankrelatie werd gezien en daarmee het automatische detectiesysteem voor ongebruikelijk transacties werd omzeild. De consument vordert schadevergoeding van de bank, omdat de bank hem onvoldoende heeft beschermd tegen oplichters en het automatische systeem niet naar behoren werkt. De vordering van de consument 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) de reactie van de bank op de klacht (het verweerschrift); 4) de reactie van de consument op het verweerschrift (de repliek) en 5) de reactie van de bank op de repliek (de dupliek).

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig: mevrouw [naam], serviceteam Crime.

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 In de periode 2016 tot en met 2019 is de consument meermaals slachtoffer geworden van oplichtingspraktijken in de vorm van boilerroomfraude. Om die reden heeft zijn toenmalige bank zijn rekeningen opgezegd. Per 4 november 2019 houdt de consument bij de bank, voor hem en zijn echtgenote, twee betaalrekeningen en een spaarrekening aan.

2.2 In de periode van 4 december 2019 tot en met 30 maart 2021 hebben verschillende 'helpers' de consument benaderd met informatie over bevroren tegoeden in crypto op naam van de consument. Om deze tegoeden vrij te krijgen heeft de consument op instructie van de verschillende 'helpers' verificatiestortingen gedaan naar rekeningen van verschillende cryptobedrijven en heeft de consument meermaals toegang gegeven tot zijn computer via een remote control programma.

2.3 Tussen 17 december 2019 en 16 juli 2021 hebben er, vanaf de rekeningen van de consument, meerdere betalingen plaatsgevonden naar de verschillende cryptobedrijven waar ook de verificatiestortingen naar waren gestort. De betalingen zijn gedaan vanaf het IP-adres van de consument in combinatie met zijn digipas. In totaal gaat het om een bedrag van € 124.100,00. Daarnaast is voor een totaalbedrag van € 43.726,30 aan transacties niet gelukt, tegengehouden of teruggehaald door de bank of door de consument betwist en geretourneerd door het cryptobedrijf.

2.4 In deze zelfde periode hebben de consument en de bank contact gehad over verschillende transacties. Zo is de bank op 11 september 2020 voor het eerst geïnformeerd door de consument dat hij vaker slachtoffer is geweest van oplichtings-praktijken en heeft de consument bij de bank op 8 oktober 2020 melding gemaakt dat er mogelijk sprake is van oplichting bij een transactie, nu hij was benaderd door een bedrijf dat verifieerde of de consument een bepaalde opname had gedaan. Hoewel de consument alsook de bank contact hebben opgenomen met dit bedrijf om het bedrag terug te krijgen, kreeg de bank op 9 oktober 2020 het bericht van het bedrijf dat de opname reeds was voltooid en het bedrag niet meer was terug te halen.

2.5 Na dit incident heeft de bank de consument gewaarschuwd niet in zee te gaan met mensen die de consument beloven het gestolen geld terug te halen, gewaarschuwd geen toegang te geven aan derden via een remote control programma en de digipassen van de consument op 30 september 2020 en 22 december 2020 geblokkeerd. De consument heeft de bank op 15 oktober en 19 december 2020 geïnformeerd dat hij is benaderd door een derde die hem gaat helpen het gestolen geld terug te halen en dat hij toegang heeft verschaft tot zijn pc. Daarnaast heeft de consument bezwaar gemaakt tegen de blokkade van de digipassen en de bank gesommeerd deze op te heffen.

2.6 Op 29 december 2020 heeft de bank de consument het volgende bericht gestuurd:

> *"Op uw verzoek heb ik de blokkade van de Digipas van u en uw vrouw verwijderd. U kunt beiden de Digipas nu weer gebruiken. Met betrekking tot uw e-mails van 19 december en 23 december kan ik het volgende zeggen. Mijn reactie is kort en mogelijk valt dat u slecht. U geeft bij herhaling derden toegang tot uw computer via remote access tools. Vervolgens worden er door u (met de Digipas van u of uw vrouw) transacties gedaan naar bitcoin platforms. Transacties die gezien uw rekeningverloop niet ongebruikelijk zijn. Toch zijn er transacties die u achteraf betwist en aangeeft dat u bent benaderd door derden die u zouden helpen een groot bedrag 'op uw naam' op uw rekening te krijgen bij de Regiobank. Voor ons is het niet mogelijk om u nog langer te beschermen tegen dergelijke fraudeurs. Ik denk niet dat wij de bank zijn die u zoekt. De laatste transactie (25.000 euro) naar TransferWise is uitgevallen omdat er onvoldoende saldo was, waardoor er ook vervelende situaties kunnen ontstaan. Het is echter onduidelijk wie nu daadwerkelijk een grote transactie bij u heeft geïnitieerd en geaccordeerd.*
> *Ik denk dat het beter is dat u overstapt naar een andere bank die beter aansluit bij uw wensen. Uw rekeningen zijn nu weer vrij om te gebruiken. De Digipassen die we uit voorzorg hadden geblokkeerd zijn nu gedeblokkeerd. U kunt vrij beschikken over uw geld en aan- en verkopen doen in bijvoorbeeld bitcoins. Transacties die met de Digipas van u of uw vrouw zijn gedaan en waarbij uw eigen IP-adres is gebruikt worden door ons gezien als eigen transacties. We kunnen u niet helpen bij het terughalen van dergelijke transacties*

2.7 Op 10 maart 2022 heeft de bank de consument het volgende bericht gestuurd:

> *"(…) Sinds 11 september 2020 heeft de afdeling Continuous Fraud Detection meerdere malen contact met u gehad over de het misbruik door derden van uw Internet Bankieren gegevens. Op 20 april 2022 heeft de Klachtendesk uw klacht ontvangen van in behandeling genomen. [De bank] heeft u meerdere malen geïnformeerd hoe u uw gegevens kunt beschermen. Helaas is er geen gehoor gegeven aan de adviezen en blijft misbruik van u bankrekeningen plaatsvinden. Hierdoor vindt [de bank] dat zowel u als [de bank] een onacceptabel hoog risico lopen op misbruik van haar dienstverlening. Dat vindt [de bank] niet langer wenselijk en zij ziet geen toekomstperspectief. [De bank] heeft besloten de klantrelatie met u te beëindigen. Dit doen wij op basis van de voorwaarden die verbonden zijn aan de afgenomen producten. (…) De opzegtermijn gaat in op 4 april 2022"*

2.8 Op 8 april 2022 heeft de bank eenzelfde brief gestuurd naar de consument, maar voorzien van een andere start van de opzegtermijn, namelijk 13 april 2022. De rekening van de consument is door de bank op 13 juni 2022 beëindigd.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert een schadevergoeding van € 123.100,00 van de bank. Volgens de consument is dit het bedrag dat zonder zijn toestemming van zijn rekening is overgemaakt aan derden.

2.10 De consument stelt – samengevat – het volgende. De bank heeft haar zorgplicht geschonden door de consument onvoldoende te beschermen tegen oplichting. De bank is gehouden het door oplichters afgenomen geld terug te halen. Door het niet terughalen van de gelden worden oplichters door de bank beloond. Dat de bank aanvoert dat transacties vanuit zijn IP-adres geschiedden is volgens de consument geen absoluut bewijs dat deze transacties door de consument of met zijn toestemming en medeweten zijn uitgevoerd. Daarnaast is zijn rekening zonder zijn toestemming onnodig beëindigd.

2.11 Voorts stelt de consument dat hij onaangenaam en agressief is bejegend door één van de medewerkers van de bank. Het herhaalde advies van die medewerker aan de consument om zijn bankzaken in handen van een gemachtigde te geven, stuitte de consument zeer tegen de borst. De consument acht zichzelf meer dan bekwaam zijn eigen zaken te regelen, gezien zijn staat van dienst en genoten onderwijs.

2.12 Ook voert de consument aan dat hij op voorhand niet kan weten of hij met een oplichter te maken heeft, dat hij niemand een opdracht of toestemming heeft gegeven tot de ongeautoriseerde transacties en het nooit de bedoeling was om te gaan beleggen in cryptovaluta. De consument heeft geen enkel belang om doelbewust grote bedragen in te zetten met hulp van oplichters. Doordat er in het verleden veel via crypto is ontvreemd vond de consument het realistisch en waarschijnlijk wanneer iemand aangaf dat hij ergens een tegoed had staan. De consument werd na verloop van tijd wel achterdochtig, omdat de “helpers” altijd vroegen om via Anydesk of Teamviewer toegang te krijgen tot zijn computer. Zodra men vroeg naar zijn bank-gegevens te gaan om via de digipas procedure geld van een van de drie bankrekeningen te krijgen, weigerde de consument de procedure met de digipas uit te voeren.

2.13 Tot slot begrijpt de consument niet dat het systeem van de bank toelaat dat derden kennelijk, zonder instemming en toestemming, afschrijvingen van de rekening van de consument kunnen maken. Naar mening van de consument zou een beveiliging erin moeten voorzien dat vooral afschrijvingen van een groot bedrag geblokkeerd of vertraagd zouden moeten worden. Ook hierdoor heeft de bank zijn zorgplicht geschonden waardoor de consument veel financiële schade is berokkend. De opzegging is onterecht en onnodig.

Het verweer

2.14 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 gaat het om?

3.1 De consument is slachtoffer geworden van zogenaamde boilerroomfraude. De derden die de consument bedrogen hebben, zijn onbetwistbaar de eersten die aansprakelijk zijn, omdat zij door het plegen van die fraude onrechtmatig hebben gehandeld jegens de consument.

3.2 Volgens de consument had de bank hem beter moeten beschermen tegen oplichting, had de bank zijn ongeautoriseerde betalingen terug moeten halen en werkt het detectiesysteem en het gebruik van de digipas niet naar behoren. Daarnaast had de bank niet zijn rekeningen mogen beëindigen.

3.3 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank mede aansprakelijk is doordat zij de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en als gevolg daarvan de door de consument geleden schade moet vergoeden en of zij de rekening van de consument hebben mogen beëindigen. De commissie begrijpt dat de oplichtings-praktijken, mede gelet op de omvang van de bedragen waarvoor de consument is opgelicht, veel impact op en ingrijpende gevolgen voor de consument hebben. Desondanks oordeelt de commissie dat de vordering van de consument niet wordt toegewezen omdat de bank de op haar rustende (zorg)verplichtingen niet heeft geschonden en de beëindiging van de rekeningen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid in deze omstandigheid aanvaardbaar is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

De bank heeft gehandeld als betaaldienstverlener?

3.4 Als uitgangspunt heeft te gelden dat een betaaldienstgebruiker, zoals de consument, verantwoordelijk is voor transacties die hij gedaan heeft met het betaalinstrument dat hij bevoegd is te gebruiken[1]. In dit geval zijn overeenkomstig de gestelde voorwaarden van de bank de transacties op initiatief van de consument via zijn ip-adres en zijn digipas gegeven en geaccordeerd. De bank is[2] vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder (in dit geval de consument) gegeven betaal-opdracht. De betalingen zijn onherroepelijk geworden nadat de gelden op de rekening van de begunstigde(n) zijn bijgeschreven[3]. Gelet hierop is de bank jegens de consument opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdracht gevende rekeninghouder. Vanuit die rol rust op de bank in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren.

[1] Zie ook Gerechtshof 's-Hertogenbosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHAE:2016:3435, overweging 3.14.
[2] Op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek.
[3] Zie artikel 7:522 en 7:534 Burgerlijk Wetboek.

3.5 Wanneer een betalingstransactie zonder instemming van de consument is uitgevoerd, maar het gevolg is van een grove nalatigheid[4] komt dit voor rekening van de consument. Hierbij is het ingaan op verzoeken door een derde partij en het herhaaldelijk toegang geven tot de pc via remote control aan te merken als een grove nalatigheid. Dat zou anders kunnen zijn als het verwijt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden doel treft.

Heeft de bank zijn zorgplicht geschonden?

3.6 Van belang is dus dat de bank optrad als betaaldienstverlener. Het uitgangspunt hierbij is dat de bank geen verwijt treft als de transacties zonder nadere monitoring zijn uitgevoerd. Van de bank kan onder omstandigheden evenwel worden verwacht dat zij nader onderzoek verricht als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was[5].

3.7 De bank was op geen enkele wijze betrokken bij het openen van wallets bij crypto-bedrijven, dan wel het 'helpen terughalen' van eerder verloren gelden. Verder is niet gebleken dat het de bank gedurende de transacties bekend was dat de gelden van de consument via cryptobedrijven, waar door de consument wallets aangemaakt waren, naar internetcriminelen werd overgemaakt. Hiervan hoefde de bank ook niet op de hoogte te zijn. Anders dan de consument veronderstelt is de bank niet verplicht het bedrijf (of de persoon) achter het rekeningnummer te controleren[6].

3.8 Nadat de bank wel was ingelicht dat de consument eerder slachtoffer is geweest van oplichting, heeft de bank verschillende acties ondernomen. Zo heeft de bank de consument en zijn echtgenote geïnformeerd en gewaarschuwd over oplichtings-praktijken, waarbij is benadrukt niet in zee te gaan met derden die zeggen eerder verloren geld terug te kunnen krijgen en geen toegang te geven tot zijn pc. Daarnaast is meermaals de digipas van de consument en zijn echtgenote geblokkeerd. Uiteindelijk heeft de bank een zwaarwegende maatregel genomen door de rekeningen te beëindigen, eveneens ter bescherming van de consument.

3.9 De commissie oordeelt dat de door de bank getroffen acties de maatregelen zijn die hij redelijkerwijze kon treffen en dat van de bank niet meer kon worden verwacht. De stelling van de consument dat de bank opdrachten om grote bedragen over te maken op voorhand moet weigeren of vertragen volgt de commissie niet, mede omdat dit een maatregel is die op onoverkomelijke praktische bezwaren stuit.

[4] Zie art.7:529 lid 1 Burgerlijk Wetboek.
[5] zie hiervoor Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, overweging 4.6.
[6] zie hiervoor rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

3.10 De bank beroept zich ten aanzien van het beëindigen van de bankrekening op art. 35 algemene bankvoorwaarden en op grond van die bepaling was de bank daartoe bevoegd. De opzegging zou slechts ongeldig zijn als het beroep op deze bevoegdheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Dat is het onder de omstandigheden van dit geval niet.

3.11 In lijn met eerdere uitspraken – zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-531, 2019-1022, 2020-086, 2020-150, 2020-184, 2020-407, 2022-0608 en 2022-0661 en gelet op al het voorgaande komt de commissie tot de slotsom dat niet is komen vast te staan dat de bank enige op haar rustende (zorg)verplichting heeft geschonden. De vordering van de consument 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 2022, 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