

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0225

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	20 maart 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitslag	Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consumenten zijn slachtoffer geworden van boilerroomfraude en stellen de bank hiervoor aansprakelijk. De bank betwist dat zij hiervoor aansprakelijk is. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten – in juridische zin – grof nalatig gehandeld door hun inloggegevens van de bankrekening met derden te delen en hen op deze wijze in de gelegenheid te stellen bedragen vanaf die bankrekening over te maken naar andere bankrekeningen. Dit betekent dat de bank niet aansprakelijk is voor de gestelde schade. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde P.N. van Eijk.
- 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 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 consumenten hebben op verzoek van derden op 8 april 2024 een bankrekening geopend bij de bank. Op deze overeenkomst zijn algemene voorwaarden van toepassing.

Artikel 12.1 van de algemene voorwaarden bepaalt het volgende:

“(…) We willen je helpen om je geld en rekening veilig te houden. Hieronder volgt wat je kunt doen om jezelf te beschermen. (…). Vergeet niet dat het jouw verantwoordelijkheid is om de app en website veilig te gebruiken, dus neem alle nodige voorzorgsmaatregelen om je rekening veilig te houden.

Meer informatie vind je in ons document over Fraude herkennen. Maar in het algemeen moet je deze stappen volgen om je rekening veilig te houden:

- *houd je inlogcodes en beveiligingsfuncties voor jezelf; deel ze nooit met anderen en gebruik ze niet buiten onze officiële apps of webinterface;*

(…)

Je rekening gebruiken:

- *je rekening is persoonlijk en mag alleen door jou worden gebruikt;*
- *deel uw aanmeldingsgegevens niet met een derde partij. Als u een subaccount wilt delen met een andere bunq-gebruiker, doe dit dan door gebruik te maken van de Shared Access-functie van bunq; (…)*

2.2 De consumenten hadden de intentie om via de bankrekening te investeren in crypto. Zij hebben vervolgens een bedrag van € 250,- aan crypto aangekocht via [platform]. Ten behoeve van dit doel hebben zij – eveneens op verzoek van derden – hun inloggegevens van de bankrekening met derden gedeeld.

2.3 Op 11 april 2024 hebben de consumenten aangifte van boilerroomfraude gedaan, nadat hun bankrekening bij Rabobank was geblokkeerd vanwege een verdachte transactie. In die aangifte staat het volgende:

“(…) Op maandag 19 februari 2024 heb ik via een link (…) een bedrag van 215,00 euro ingelegd voor bitcoins. (…). Enkele dagen later heb ik nogmaals een bedrag ingelegd, dit bedrag was 249,00 euro en dit heb ik via mijn creditcard overgemaakt. (…)

Op donderdag 28 maart 2024 wilde mijn vrouw haar boodschappen afrekenen met haar bankpas bij de Plus. Echter dit was niet mogelijk omdat zonder ons medeweten onze bankpassen door de Rabobank waren geblokkeerd. Hierop heb ik contact opgenomen met de bank en daar werd mij verteld dat ik slachtoffer was van Boilerroomfraude. volgens de bank was er een poging gedaan om 1.000,00 euro over te maken van mijn bankrekening naar het bankrekeningnummer (…) op naam van [platform] met omschrijving (…). Deze overboeking heeft de bank tegengehouden. Ik heb van de bank het advies gekregen om aangifte te doen bij de politie.

Ik ben in de periode van 3 april 2024 en 11 april 2024 diverse malen gebeld door diverse telefoonnummers. Ik heb enkele malen de telefoon opgenomen en hoorde dan steeds dat ik in het Engels werd benaderd om in te leggen in crypto of belegging in digitale munten. Ik ben hier nooit op in gegaan.(...)”

2.4 Tussen 8 en 17 mei 2024 hebben de consumenten op verzoek van derden verschillende (grote) bedragen overgemaakt naar de bankrekening. Daarbij is de consumenten voorgehouden dat dit noodzakelijk was om de opbrengst van hun investering in crypto (inmiddels zo'n € 83.000,-) uitgekeerd te krijgen. Deze bedragen zijn vervolgens door derden – door het gebruik van de door de consumenten verstrekte inlogcodes – overgeboekt naar andere rekeningen.

2.5 Op 28 mei 2024 heeft de bank de bankrekening gesloten, vanwege verdachte activiteiten op de bankrekening.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen – na wijziging van eis – betaling van een bedrag van € 54.094,-, te vermeerderen met de wettelijke rente.

2.7 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank had de ongebruikelijke overboekingen moeten detecteren en de consumenten moeten waarschuwen voor fraude. Gezien deze ongebruikelijke transacties, had het voor de bank duidelijk moeten zijn dat sprake was van oplichting. De consumenten hebben niet ingestemd met de transacties vanaf de bankrekening naar andere bankrekeningen. Zij hebben daarbij ook niet grof nalatig gehandeld, zodat de bank aansprakelijk is voor de schade.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank de schade moet vergoeden die de consumenten stellen te hebben geleden. Naar het oordeel van de commissie is dit niet het geval. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

Toegestane of niet-toegestane betalingstransacties?

3.2 Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de bank verplicht een betalingsopdracht uit te voeren. De betaaltransactie mag alleen worden uitgevoerd wanneer de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW).

Deze instemming moet worden verleend conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW). Is de instemming niet verleend, dan is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met de bank afgesproken vorm en procedure, staat er niet aan in de weg dat de betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan.¹

- 3.3 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consumenten onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Echter, indien de consumenten frauduleus hebben gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van hun verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet zijn nagekomen dragen zij zelf alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien (artikel 7:529 lid 1 BW).
- 3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat het hier gaat om niet-toegestane betalingstransacties. Dit betekent dat de bank in beginsel gehouden is de schade te vergoeden, tenzij de consumenten frauduleus, opzettelijk of grof nalatig in bovengenoemde zin hebben gehandeld. Voor de volledigheid merkt de commissie op dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consumenten.

Hebben de consumenten grof nalatig gehandeld?

- 3.5 Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten – in juridische zin – grof nalatig gehandeld door hun inloggegevens met derden te delen en deze zo in de gelegenheid te stellen om bedragen vanaf hun bankrekening over te boeken. Dit is in strijd met artikel 12.1 van de algemene voorwaarden en van een normaal geïnformeerde en redelijk oplettende betaaldienstgebruiker mag worden verwacht dat hij geen beveiligingscodes aan derden verstrekt, waarmee bedragen van zijn of haar rekening kunnen worden afgeschreven. Dat de consumenten niet opzettelijk frauduleus hebben gehandeld en de oplichters vertrouwden doet aan het voorgaande niet af. De consumenten hebben de oplichters in staat gesteld grote bedragen van hun bankrekening af te schrijven, zelfs nadat zij al door Rabobank waren gewaarschuwd voor boilerroomfraude en zij hiervan reeds aangifte hadden gedaan. De consumenten zijn er ook mee doorgegaan, nadat zij hadden geconstateerd dat derden de bedragen naar andere rekeningen overboekten. Dit betekent dat de bank op deze grond niet aansprakelijk is voor de door de consumenten geleden schade, hoe vervelend het ook is dat derden op deze wijze misbruik hebben gemaakt van het vertrouwen van de consumenten.

¹ Hoge Raad 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2.

Monitoringsplicht

De consumenten stellen verder nog dat de bank de transacties had moeten tegenhouden, omdat deze voor hen ongebruikelijk waren. Daarvoor geldt het volgende. Op de bank rust geen algemene monitoringsplicht. Op de bank rust wel een zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de rekeninghouder. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspanst om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.² Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.³

- 3.6 In deze zaak is niet 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 consumenten meebrachten. Het enkele feit dat de transacties voor de consumenten (mogelijk) ongebruikelijk waren, maakt nog niet dat de bank daar dan wetenschap van had en had moeten ingrijpen. Uit niets blijkt dat de bank wist dat de consumenten werden opgelicht. Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat niet is vast komen te staan dat de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden. Dit leidt ertoe dat de vordering van de consumenten wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.7 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 12.1 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht dit beding niet in strijd met deze regelgeving.

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.

² Zie Geschillencommissie Kifid 2016-602.

³ Zie Hoge raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl