Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-757
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 14 september 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geïnvesteerd in binaire opties en is hierbij slachtoffer geworden van fraude. Consument vordert haar verliezen van de bank. De Commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij de Bank een gezamenlijke betaalrekening met haar echtgenote met een bijbehorende bankpas aan. Aan deze rekening is een GoldCard Mastercard creditcard gekoppeld. Tussen Consument en de Bank zijn onder andere de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2019 van toepassing.

2.2 In de periode van 30 juli 2019 tot 1 augustus 2019 en van 12 september 2019 tot 20 november 2019 heeft Consument, met haar bankpas en de creditcard met behulp van de Raboscanner, diverse betalingen verricht aan [broker] en aan haar verbonden brokers ([broker] en de aan haar verbonden brokers zullen hierna worden aangeduid als '[broker]'). Deze betroffen de handel in binaire opties die werd uitgevoerd door de brokers. Het totaal-bedrag van de overboekingen was € 65.422,16.

2.3 Consument heeft bij brieven van 29 november 2019 de Bank bericht dat zij is opgelicht door [broker] en de Bank verzocht om een bedrag van € 34.499,- en € 30.923,- aan haar te restitueren. De Bank heeft de klacht afgewezen. Consument kan zich hiermee niet verenigen en heeft haar klacht aan Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van € 65.422,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden. Als de Bank aan haar verplichtingen had voldaan, dan zou Consument de schade niet geleden hebben. In het kader hiervan heeft Consument – kort en zakelijk weergegeven – het volgende gesteld:

- Consument is het slachtoffer geworden van fraude door [broker]. Dat [broker] een frauduleuze tegenpartij was, wist de Bank of had de Bank kunnen weten. De Bank had [broker] in het kader van 'ken-uw-klant' en anti-witwasregelgeving moeten onderzoeken. Consument heeft aangegeven dat er verschillende waarschuwingen over de handelwijze van [broker] waren gegeven op diverse websites en door diverse toezichthouders. Om die reden had de Bank de betalingen van Consument moeten tegenhouden en haar moeten beschermen tegen deze – zoals door de (Engelse) Financial Ombudsman Service bestempelde – nieuwe en gewiekste vorm van fraude. De Bank moet haar verantwoordelijkheid nemen. In dat verband heeft Consument tevens aangevoerd dat zij niet de dienst geleverd heeft gekregen waarvoor zij betaalde.
- Ook heeft de Bank de regels van het internationale SWIFT netwerk en de regels van VISA en MasterCard geschonden. Voordat de Bank betalingen in dat kader mogelijk maakte, had zij eerst een fysieke controle van de vestigingsplaats moeten uitvoeren. Consument heeft gesteld dat er geen bedrijf gevestigd is op de als zodanig genoemde plaats van vestiging, zodat ook deze voorwaarde door de Bank geschonden is.
- Het geld was bedoeld voor haar levensonderhoud en ze ziet zich als een schande voor haar familie.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat zij een klacht beoordeelt naar Nederlands recht (artikel 43.2 van het Reglement). Dit betekent dat de Commissie ook de onderhavige klacht naar Nederlands recht zal beoordelen.

4.2 De Commissie heeft te beoordelen of een grond bestaat de Bank aansprakelijk te houden voor de ontstane verliezen. De Commissie heeft geen reden om af te wijken van en volgt daarom in dat verband hetgeen is overwogen in de uitspraak van Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531 en nadien in andere uitspraken is herhaald. Zie onder meer Geschillen-commissie Kifid, nrs. 2019-882, 2019-883, 2020-086 en 2020-150.

4.3 De Commissie stelt allereerst vast dat op de relatie tussen partijen de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) gelden, waar in artikel 3 Nederlands recht van toepassing is verklaard. Verder geldt dat de Bank in relatie tot de door Consument gedane overboekingen is opgetreden als betaaldienstverlener. De betalingen zijn door Consument bevoegd en welbewust geïnitieerd en geautoriseerd door middel van internetbankieren. Dit zijn de zogeheten transacties met toestemming. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek is de Bank vanuit die rol als betaaldienstverlener verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. Bij ontvangst van de opdracht is die trouwens onherroepelijk (artikel 7:522 jo 7:534 Burgerlijk Wetboek).

4.4 Op de rol van betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. De generieke zorgplichtbepaling van artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht (Wft) geldt dan als vangnetbepaling. Deze zorgplicht strekt echter niet verder dan de reeds bestaande civielrechtelijke zorgplicht. De zorgplicht van een betaaldienstverlener houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder (Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493). Nu de Bank bij de overboekingen in kwestie enkel heeft opgetreden als betaaldienstverlener, is haar rol beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De Bank kan derhalve geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingstransacties zonder onderzoek te doen. Wel kan van de Bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op beleggingsactiviteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de Bank zich daadwerkelijk van bewust was (Hoge Raad, ECLI:NL:HR:2015:3399 en Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531).

4.5 In dit verband is, anders dan Consument heeft gesteld, niet komen vast te staan dat de Bank kennis had of had moeten hebben van de twijfelachtige reputatie van [broker] of van de intentie waarmee Consument de bedragen overboekte.

4.6 Ten aanzien van de verwijzing van Consument naar de regels van het internationale SWIFT netwerk, VISA en Mastercard merkt de Commissie op dat de Bank naar Nederlands recht geen verplichting heeft de persoon of maatschappij achter een rekeningnummer te controleren. Zie Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:465 en Geschillencommissie Kifid nr. 2020-116. Deze regels hebben geen werking in de verhouding tussen Consument en de Bank.

4.7 Hoewel het spijtig is te noemen dat Consument slachtoffer is geworden van gewiekste internetcriminelen en daardoor geld is verloren, wordt haar vordering afgewezen: op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank enige op haar rustende (zorg)verplichting heeft geschonden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.