Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0065

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

Datum uitspraak	23 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude. Zorgplicht bank. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Hij heeft vanaf zijn betaalrekening bij de bank geld overgeboekt naar een rekening in Litouwen met als doel te gaan handelen in cryptomunten. De gelden blijken te zijn overgemaakt naar oplichters. De consument vindt dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens hem en vordert schadevergoeding van de bank. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. 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 en 3) het verweerschrift 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op de overeenkomst zijn de ‘Algemene Bankvoorwaarden’ en de ‘Voorwaarden betalen en online diensten’ van toepassing.

2.2 Uit de overgelegde administratie van de bank volgt dat tussen 1 oktober en 3 oktober 2022 via 4 transacties in totaal een bedrag van € 24.611,- is overgeboekt naar een rekeningnummer in Litouwen.

2.3 Op 1 oktober 2022 vonden 2 transacties plaats van € 9000,- en € 8.600,-. Het detectiesysteem van de bank heeft de transactie van € 8.600,- gedetecteerd, waarna de betaalrekening is geblokkeerd. Op 3 oktober 2022 heeft er tussen de consument en de bank een gesprek plaatsgevonden, waarna de bank de blokkade op de rekening heeft opgeheven. In de gespreksnotities van de bank staat:

"Klant gesproken, geeft aan dat hij niet benaderd wordt door een derde partij en zelf wilt gaan handelen in cryptomunten. Daarnaast heeft [naam medewerker bank] ook gesproken met hem en daar gaf hij in het gesprek wel aan dat hij met mensen sprak, met wie wou hij niet toelichten. [De consument] kwam over als een vrij norse man die korte antwoorden gaf op alles wat er gevraagd werd. Ik heb benoemd dat de bank niet garant staat voor eventuele conflicten die uit zijn keuzes gaan voortkomen. Het is in ieder geval opgenomen dat meneer expliciet meld aan mij dat hij NIET spreekt met een derde partij. Hierop heb ik de rekening met een disclaimer vrijgegeven"

2.4 Na het gesprek heeft de consument op 3 oktober 2022 nogmaals 2 transacties verricht, van € 11,- en € 7000,-, naar hetzelfde rekeningnummer in Litouwen.

2.5 Op 14 oktober 2022 heeft de consument de bank gesproken en gemeld dat hij slachtoffer is geworden van fraude. In de gespreksnotities van de bank staat:

"Boilerroomfraude. Rekening is op 3-10 vrijgegeven na een gesprek met de klant. Klant komt er nu op terug. Hij had bij de ABN een betaling willen doen, deze werd afgekeurd. Dit zou bestemd zijn voor een bedrijf dat zijn geld terug zou halen n.a.v. dat hij slachtoffer was van fraude. Hij zou eerst 2000 EUR aan kosten moeten betalen. Nu blijkt dat klant slachtoffer is van boilerroom fraude en dat de transacties die eerder akkoord zijn gegeven, frauduleus zijn."

2.6 Na het telefoongesprek heeft de bank diezelfde dag een annuleringsverzoek verstuurd aan de buitenlandse/begunstigde bank om te proberen de transacties ongedaan te maken. Op dit bericht heeft de bank geen reactie ontvangen en het ongedaan maken van de transacties is niet gelukt.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert van de bank, naar de commissie begrijpt, vergoeding van de schade die hij lijdt doordat hij € 24.611,- is kwijtgeraakt aan oplichters. De consument stelt dat die schade € 24.621,- bedraagt. De consument onderbouwt zijn vordering als volgt:

2.8 Hoewel de consument alle transacties persoonlijk heeft uitgevoerd en er geen betalingen zijn gedaan zonder zijn toestemming, heeft de bank de betalingen zonder zorgvuldige veiligheidscontrole uitgevoerd.

De bank heeft niet binnen een redelijke termijn gevolg gegeven aan het verzoek van de Banking Code Compliance Committee (BCCC) om de inbreuk te verhelpen. De bank heeft geen adequate maatregelen genomen om te voorkomen dat een ernstige of systemische inbreuk zich opnieuw voordoet. De bank heeft niet meegewerkt aan en voldaan aan redelijke verzoeken van het BCCC bij de uitvoering van haar monitoring- en onderzoeksactiviteiten. De bank heeft haar zorgplicht geschonden.

Het verweer

2.9 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 deze zaak over?

3.1 Aan de orde is de vraag of de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten en als gevolg daarvan de door de consument geleden schade moet vergoeden. In lijn met haar eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat de bank niet tekortgeschoten is in haar zorgplicht.[1] De commissie licht dit hierna toe.

De bank is niet tekortgeschoten in haar zorgplicht

3.2 Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan een verstrekte betaalopdracht, mits aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. In de onderhavige kwestie staat niet ter discussie dat de betalingsopdrachten door de consument zijn verstrekt en geaccordeerd in overeenstemming met de tussen hem en de bank overeengekomen procedures. Er is op grond van artikel 7:522 lid 2 dus sprake van toegestane betalingstransacties. Als uitgangspunt geldt dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.

3.3 Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[2] Een monitoringsplicht kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht.

---

[1] De vaste lijn van de commissie volgt uit Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531. Zie daarnaast onder andere Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-086, 2020-523, 2021-0684, 2021-0784, 2022-0191, 2022-0235, 2022-0896, 2023-0334 en 2023-0932

[2] Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602, rechtsoverweging 4.8.

Van de bank kan worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[3]

3.4 Niet is gebleken dat de bank ten tijde van de door de consument verrichte betalings-opdrachten ervan op de hoogte was dat het geld terecht zou komen bij oplichters. De bank had weliswaar een ongebruikelijke betaling gedetecteerd, maar was door de consument expliciet geïnformeerd dat de consument niet sprak met een derde partij. De consument heeft de transacties daarnaast zelf uitgevoerd. Dat de consument daarmee geld overmaakte naar oplichters, had de bank niet kunnen weten. Daarbij is van belang dat de consument in zijn klacht heeft opgemerkt zelf ook niet te hebben geweten dat het geld naar oplichters werd overgemaakt.

3.5 Hoewel de commissie het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van boilerroomfraude, is van een tekortkoming in de zorgplicht van de bank geen sprake. 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

[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399