Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0302
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 31 maart 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Zorgplicht bank. De consument is opgelicht door een persoon die zij via een datingsapp heeft leren kennen. De consument neemt verder het standpunt in dat de bank haar actiever had moeten waarschuwen voor fraude. De bank heeft de betaalopdracht van de consument als betaaldienstverlener uitgevoerd. De betaalopdracht is vrijwel direct verwerkt door de bank en onherroepelijk geworden, waardoor de betaling de volgende dag niet meer geblokkeerd kon worden. De bank heeft naar het oordeel van de commissie voldoende waarschuwingen gegeven via verschillende kanalen. Dat de waarschuwingen van de bank voor fraude mogelijk nog beter hadden gekund, maakt niet dat meer van de bank kon worden verlangd. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 e-mailberichten van de consument van 8 en 9 december 2020; 5) de dupliek van de bank; 6) de brieven van de consument van 20, 28 en 29 januari 2021; 7) de e-mail van de consument van 17 februari 2021 en 8) de brief van de bank van 18 februari 2021.

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 tussen partijen zijn onder meer de 'Algemene voorwaarden voor betalen en online diensten van Rabobank van 2020' (hierna: 'de Algemene voorwaarden') van toepassing.

2.2 De consument is op 10 oktober 2020 via een datingapp in contact geraakt met de heer [X]. Op 11 oktober 2020 heeft de heer [X] de consument via Whatsapp gevraagd om hulp, omdat hij problemen zou hebben met zijn boot en hij zijn verzekeringsmaatschappij niet kon bereiken. De heer [X] heeft aan de consument gevraagd om borg te betalen voor de reparatie van zijn boot, maar dat hij dit niet zelf kon doen vanwege zijn slechte internet-verbinding. Na een aantal mislukte pogingen van de consument om een bedrag van € 3.524,- over te boeken naar het aangewezen rekeningnummer, heeft de heer [X] de consument vervolgens ertoe bewogen om een bedrag van € 1.000,- over te maken. Deze betaling is die dag om 16:52 uur door de bank verwerkt.

2.3 Op 12 oktober 2020 heeft de consument geconstateerd dat zij door de heer [X] is opgelicht. Diezelfde dag heeft de consument om 16:28 uur telefonisch contact opgenomen met de bank. In dat gesprek heeft de consument aan de bank verklaard dat zij het geld heeft overgeboekt en terug wil laten boeken. Later die dag heeft de consument om 19:31 uur opnieuw telefonisch contact opgenomen met de bank. De consument heeft op dat moment aan de bank toegelicht onder welke omstandigheden zij het geld had overgemaakt. Op 13 oktober 2020 heeft de consument aangifte gedaan van de fraude.

2.4 Op 13 oktober 2020 om 12:23 uur heeft de bank de ontvangende bank per e-mail verzocht de betaling van de consument te annuleren. De bank heeft direct daarna de consument per e-mail geïnformeerd over haar verzoek aan de ontvangende bank. Diezelfde dag heeft de ontvangende bank om 15:19 uur per e-mail de bank geantwoord dat zij onderzoek heeft gedaan naar de begunstigde rekening. Uit dit onderzoek is gebleken dat er geen geld meer beschikbaar was op de rekening. Op 15 oktober 2020 heeft de bank de consument per e-mail bericht dat het overgeboekte bedrag niet veiliggesteld kon worden. Op enig moment heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Op 12 november 2020 heeft de bank de klacht van de consument per brief afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Als de bank zich meer had ingespannen, had de consument haar geld terug kunnen krijgen. De consument heeft binnen 24 uur na de overboeking contact opgenomen met de bank.

De bank had toen kunnen horen dat de consument extreem nerveus was en dat zij teleurgesteld was toen ze hoorde dat ze zich moest wenden tot de begunstigde. De bank had meteen de overboeking moeten blokkeren of het geld moeten terughalen voor de consument. Bovendien is tegenwoordig alles digitaal, waardoor het onbegrijpelijk is dat de bank er dagen over heeft gedaan om de consument te informeren over haar transactie aan de ontvangende bank. Daarnaast stelt de consument dat de bank haar onvoldoende actief heeft gewaarschuwd voor oplichting. Er staat wat passieve informatie op de website van de bank, maar de consument heeft nooit een e-mail of bericht van de bank ontvangen waarin een waarschuwing is gegeven over de toenemende fraude, waaronder oplichting via datingapps. De consument vordert € 1.000,- van de bank.

Het verweer

2.6 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 commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank aansprakelijk is voor de schade die de consument door de oplichting heeft geleden. Voor de beoordeling van de klacht gaat de commissie uit van de vaste lijn van de Geschillencommissie bij vergelijkbare klachten.[1] De commissie is op basis hiervan van oordeel dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade van de consument en zij licht dit oordeel als volgt toe.

Omvang van de zorgplicht van de bank

3.2 De maatschappelijke functie van de bank brengt een bijzondere zorgplicht mee tegenover cliënten met wie zij een contractuele relatie heeft. Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening. Op die gebieden zijn banken bij uitstek deskundig en zij beschikken over informatie die anderen missen. Die maatschappelijke functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank ook strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde van haar cliënten.

3.3 De reikwijdte van de zorgplicht hangt wel af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht en de daarop gegronde nadere regelgeving.[2]

---

[1] Vergelijk onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-531, 2019-568 en 2021-0017

[2] Zie ook Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984. De

De bijzondere zorgplicht van de bank omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand informeren of waarschuwen, of zelfs weigeren om een opdracht uit te voeren.[3]

Omvang rol van de bank als betaaldienstverlener

3.4 De commissie stelt vast dat de bank bij de overboeking van 11 oktober 2020 heeft opgetreden als betaaldienstverlener. Een betaaldienstverlener moet op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehoor geven aan de gegeven *toegestane* betaalopdrachten, wanneer aan alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden is voldaan. De bank is verder geen partij bij de rechtsverhouding tussen de consument en de ontvanger van de betaling (artikel 15 van de Algemene voorwaarden).

3.5 De betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit als de betaler instemt met de uitvoering van een betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). De betaling wordt onherroepelijk op het moment dat de betaling door de betaaldienstverlener is ontvangen (artikel 7:534 lid 1 BW). Zie ook artikel 13 van de Algemene voorwaarden. Wanneer de betaler geen instemming heeft gegeven volgens de overeengekomen vorm en procedure, wordt een betaling als *niet-toegestaan* aangemerkt (artikel 7:522 lid 2 BW). Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen.

Geen (wettelijke) verplichting voor de bank om de schade van de consument te vergoeden

3.6 De commissie ziet geen (wettelijke) grond op basis waarvan de bank gehouden zou zijn de schade van de consument te vergoeden. Daarbij gaat de commissie uit van het volgende.

a) De bank was gehouden de betaalopdracht uit te voeren

3.7 De commissie stelt vast dat niet ter discussie staat dat de consument heeft ingestemd met de betaalopdracht door autorisatie te geven via de overeengekomen vorm en procedure. De betaling van € 1.000,- door de consument op 11 oktober 2020 is dus een *toegestane transactie* die de bank diende uit te voeren.

b) De betaling was vrijwel direct onherroepelijk geworden

3.8 Op grond van artikel 7:534 lid 1 en 7:532 lid 1 BW geldt dat de betaler een betaalopdracht niet meer kan herroepen vanaf het tijdstip dat de betaalopdracht wordt ontvangen door de betaaldienstverlener. Als de tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

[3] Zie ook Hoge Raad ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en Hof Amsterdam ECLI:GHAMS: 2019:1611.

3.9 De consument heeft op zondag 11 oktober 2020 de opdracht voor de betaling van € 1.000,- gegeven. De betaalopdracht wordt 'geacht' de eerstvolgende werkdag, namelijk maandag 12 oktober 2020, door de bank te zijn ontvangen. Aangezien de bank heeft onderbouwd dat zij de betaling van de consument vrijwel direct heeft verwerkt – namelijk op 11 oktober 2020 om 16:52 uur – gaat de commissie echter ervan uit dat de bank al op dat moment dus ook de betaalopdracht heeft ontvangen. Dit betekent dat de consument in ieder geval vanaf 11 oktober 2020 16:52 uur haar instemming voor het uitvoeren van de betaling niet meer kon intrekken. De betaalopdracht was dus al onherroepelijk op het moment dat de consument op 12 oktober 2020 voor het eerst contact opnam met de bank over de overboeking.

c) De bank kan niet eigenhandig een onterechte betaling terugdraaien

3.10 De commissie merkt op dat de bank binnen 24 uur na de melding van de consument van de fraude navraag heeft gedaan bij de begunstigde bank. Binnen enkele uren na het verzoek van de bank bleek volgens de ontvangende bank dat de begunstigde rekening al was leeggehaald. Het geld van de consument kon dus niet meer veilig gesteld worden.

3.11 Verder is van belang dat de bank het bedrag niet zelf had kunnen storneren van de rekening van de begunstigde, afgezien van het feit dat het bedrag niet veilig gesteld kon worden. De bank evenals de ontvangende bank hebben immers niet de bevoegdheid om eigenhandig onterechte betalingen terug te draaien.[4]

Waarschuwingen van de bank voor fraude

3.12 De commissie merkt tot slot op dat de bank in haar verweer heeft verklaard dat zij haar klanten op diverse manieren voor fraude waarschuwt, maar dat zij niet kan voorkomen dat klanten toch zelf geld overboeken naar een oplichter. De bank heeft bij haar verweer geen onderbouwing gegeven van de diverse waarschuwingen. De consument heeft vervolgens aan de bank gevraagd op welke wijze de bank haar klanten heeft gewaarschuwd voor fraude. Op 18 februari 2021 heeft de bank deze onderbouwing alsnog heeft aangeleverd. De bank heeft daarbij onder meer verwezen naar haar berichten op social media die dateren vóór de datum dat de consument is opgelicht. Daarnaast heeft de bank verwezen naar de nieuws-brieven die zij haar klanten stuurt over mogelijke fraudeurs. Ook heeft de bank verklaard dat zij sinds 8 april 2020 via haar internetbankierenapp meldingen toont over onder meer Whatsappfraude. Verder heeft de bank verwezen naar bepaalde pagina's op haar website waarop informatie staat over fraude.

[4] Gerechtshof 's-Hertogenbosch 19 juni 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175

3.13 De commissie concludeert dat de bank voldoende heeft aangetoond dat zij met de informatie die zij via verschillende kanalen heeft verspreid voldoende maatregelen heeft getroffen om haar klanten te waarschuwen voor fraude. Dat de wijze waarop de bank haar klanten (in het verleden) heeft gewaarschuwd voor fraude mogelijk nog beter had gekund, maakt niet dat op dat moment meer van de bank verlangd mocht worden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlagen

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 7:522

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 7:528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.
2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.
3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.
4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.
5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie.

Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 7:532
1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.
Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.
2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 7:533
1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
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.
5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Artikel 7:534

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.

2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.

3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.

4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.

5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.

6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.

Relevante bepalingen uit de Algemene voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2020

13 Gebondenheid aan (rechts)handelingen

1 U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u, een beveiligingscode van u, een vingerafdruk van u of uw gezicht zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht. U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelingen die door een ander met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen, toestel, beveiligingscode, vingerafdruk of gezicht van u zijn verricht. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven. (…)"

In artikel 15 van Hoofstuk 3 staat vervolgens:

15 Geen partij bij rechtsverhouding met anderen

Wij zijn geen partij bij uw rechtsverhouding met anderen. Bijvoorbeeld bij afspraken tussen u en degene aan wie u via internet of met uw betaalpas of creditcard een bedrag betaalt. Of bij afspraken tussen u en degene waarbij u inlogt of ondertekent met iDIN of bij afspraken met een andere betaaldienstverlener. Wij zijn niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken met en door anderen.