Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0784
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 2 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft op advies van een partij, die hem aangaf geld voor hem te gaan beleggen, een bedrag van in totaal € 45.500,- overgeboekt naar diverse rekeningen. De consument heeft gesteld te zijn opgelicht en heeft de bank kwalijk genomen dat de bank hem niet voor de oplichting heeft behoed. Daarnaast heeft de consument de bank kwalijk genomen dat zij de bedragen niet heeft teruggehaald. De vordering van de consument wordt afgewezen, omdat de consument de betalingen zelf vanaf zijn betaalrekening heeft verricht en omdat ten tijde van de transacties geen aanwijzingen waren dat de bank wist dat de consument het slachtoffer van fraude was.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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. Daarop zijn de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2018 (hierna: 'de voorwaarden') van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Door de Britse financiële toezichthouder is op 31 augustus 2018 gewaarschuwd voor [naam onderneming].

2.3 Door de consument zijn vanaf zijn betaalrekening op 28, 29 en 30 november 2018 bedragen overgeboekt naar partijen verbonden aan [naam onderneming]. De totale som van die overboekingen bedraagt € 45.500,-. De consument heeft deze bedragen overgemaakt in de veronderstelling hiermee te gaan beleggen en rendement te behalen.

2.4 Op 19 december 2018 heeft de consument getracht om nog een transactie ten behoeve van een partij verbonden aan [naam onderneming] uit te voeren, maar de bank heeft deze transactie tegengehouden.

2.5 De consument heeft ruim veertig jaar geleden een hersenbeschadiging opgelopen. Vanaf november 2019 beschikt de broer van de consument over een volmacht op de betaal- en spaarrekeningen van de consument bij de bank. In maart 2021 heeft de broer van de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument is slachtoffer geworden van boilerroomfraude en meent dat de bank zijn schade van € 45.500,- dient te vergoeden. De consument stelt dat de bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden en onzorgvuldig heeft gehandeld bij het uitvoeren van de betalingen die op 28, 29 en 30 november 2018 hebben plaatsgevonden. De bank had de opdrachten moeten tegenhouden. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- De overboekingen hadden de bank moeten opvallen. De bank had de transacties beter moeten monitoren en dan tijdig moeten detecteren dat er sprake was van fraude;
- de bank had de consument moeten waarschuwen voor het mogelijk overboeken van bedragen naar een frauduleuze partij. Ook heeft de consument gesteld dat de bank kennis had moeten hebben van de door een buitenlandse toezichthouder afgegeven waarschuwing omtrent [naam onderneming] en dat de bank de overboekingen naar die partij had moeten blokkeren;
- daarnaast had de bank de transacties moeten terughalen, nadat door de broer van de consument kenbaar was gemaakt dat sprake was van fraude;
- gelet op de geestelijke beperking van de consument had de bank haar zorgplicht beter moeten inrichten.

Het verweer

2.7 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

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank de op haar rustende zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en ten gevolge daarvan het door de consument gevorderde bedrag dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag neemt de commissie het navolgende in overweging.

De overboekingen zijn met instemming van de consument verricht

3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat door de consument in november 2018 een drietal overboekingen zijn verricht ten gunste van [naam onderneming]. De consument heeft deze transacties bevoegd en welbewust geïnitieerd en geautoriseerd. De bank is (op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek) vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. De transacties zijn onherroepelijk. De bank heeft jegens de consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdrachtgevende rekeninghouder.

3.3 De commissie stelt, in lijn met de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531, voorop dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover cliënten die in een contractuele relatie tot de bank staan. Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening ter zake, op die gebieden bij uitstek deskundig zijn en ter zake beschikken over informatie die anderen missen.

3.4 Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) en de daarop gegronde nadere regelgeving[1]. De bijzondere zorgplicht 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.[2]

3.5 De commissie volgt de bank in haar verweer dat zij slechts heeft opgetreden als betaal-dienstverlener en de door de consument geaccordeerde betalingen correct heeft uitgevoerd.

---

[1] Hoge Raad ECLI:NL:HR:2015:3399 en herhaald in onder meer Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2018:2984, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Hoge Raad ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en Hof Amsterdam ECLI:GHAMS:2019:1611, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Ingevolge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 dient de commissie de vraag te beantwoorden of de bank nader onderzoek had moeten verrichten naar de overboekingen in november 2018.[3] De commissie oordeelt dat de bank destijds niet op de hoogte was van de intenties van de consument om geld te verdienen op investeringsplatformen. De bank was immers, zoals zij terecht heeft opgemerkt, geen partij bij de overeenkomst tussen de consument en de partijen verbonden aan [naam onderneming].

3.6 De bank heeft immers in haar rol van betaaldienstverlener in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren.[4] Ten tijde van de onderhavige betalingstransacties had de bank geen kennis van omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten. Zij was er niet van op de hoogte dat de gelden werden overgemaakt naar een achteraf gebleken onbetrouwbare partij. Dat had de bank ook niet hoeven te zijn, omdat zij niet verplicht is de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[5]

Transactiemonitoring/fraudedetectie

3.7 De commissie merkt voorts op dat zij reeds eerder heeft beslist dat van een bank mag worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[6] Naar het oordeel van de commissie kan een dergelijke verplichting pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

3.8 Voor zover in de stellingen van de consument kan worden gelezen dat de bank gegronde redenen had moeten hebben om te twijfelen aan de gegeven betaalopdrachten, oordeelt de commissie dat in dit geval niet van de bank kon worden verwacht dat zij de transacties van de consument van november 2018 blokkeerde of hem daarvoor waarschuwde. Eerst en vooral omdat, een monitoringsverplichting niet snel wordt aangenomen. Bovendien acht de commissie voor dat oordeel van belang dat het niet ging om onbevoegde transacties, maar om transacties die door de consument zelf waren verricht. Overboekingen die worden verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid.[7]

---

[3] en nadien in andere uitspraken herhaald: Kifid GC 2019-882, 2019-883, 2020-086 en 2020-150, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie Kifid GC 2019-531 en nadien herhaald in: Kifid GC 2019-882, 2019-883, 2020-086, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie Kifid GC 2020-897, te vinden op www.kifid.nl.
[6] Zie Kifid GC 2016-602, te vinden op www.kifid.nl.
[7] Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De waarschuwing van de Britse toezichthouder maakt dit niet anders. De bank hoeft in de uitvoering van haar taken als betaaldienstverlener immers niet op de hoogte te zijn van waarschuwingen van een (buitenlandse) toezichthouder over beleggingsinstellingen.[8]

3.9 Hierbij merkt de commissie op dat de bank wel direct maatregelen heeft genomen toen bij haar op 19 december 2018 het vermoeden ontstond van ongebruikelijk betalingsverkeer en mogelijke fraude. Dat de bank de 19e december wel ingreep maakt nog niet dat niet eerder ingrijpen de bank verweten kan worden.

Overige

3.10 Voor zover de consument stelt dat de bank op de hoogte had dienen te zijn van de geestelijke beperking van de consument en daarom een andere uitvoering aan de zorgplicht had dienen te geven, is naar het oordeel van de commissie niet gebleken dat de bank wist althans behoorde te weten dat de consument ten tijde van de overboekingen geestelijk beperkt was; de consument heeft ook niet aangegeven hoe de bank dit ten tijde van de transacties al had kunnen weten. Wanneer iemand meerderjarig is en aan het maatschappelijk verkeer deelneemt, wordt hij geacht al zijn handelingen te kunnen overzien en is het aan de deelnemer zelf zijn verantwoordelijkheid te nemen. De geestelijke beperking van de consument is aldus geen omstandigheid die aan de bank kan worden toegerekend.

3.11 Verder is de commissie niet gebleken dat er een grond was om een chargeback of recall uit te voeren. De betalingen waren onherroepelijk zodra de consument deze geautoriseerd had.

Conclusie

3.12 Hoewel de commissie betreurt dat de consument zijn geld kwijt is, oordeelt zij op grond van de voorgaande overwegingen dat de klacht van de consument tegen de bank ongegrond is en dat zijn vordering dient te worden afgewezen.

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.

[8] Zie in dit kader ook Kifid GC 2019-671, overweging 4.5 en Kifid GC 2020-086, overweging 4.4, te vinden op www.kifid.nl.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2018

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 7:522 BW

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 betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. 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 7:533

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren, 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 de nationale of communautaire wetgeving 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 kosten 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 betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.
(…)

Relevante bepalingen uit de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2018

Hoofdstuk 3
13 Gebondenheid aan (rechts)handelingen
U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een bankpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u, een beveiligingscode van u of een vingerafdruk van u zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.
(…)
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 bankpas of creditcard een bedrag betaalt. Of bij afspraken tussen u en degene waarbij u inlogt 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.

Hoofdstuk 9 Regels voor overboeken, incasso en geld ontvangen
(...)
3. Op basis van welke gegevens voeren wij uw betaalopdracht voor een overboeking uit?
1. Wij voeren uw betaalopdracht voor een overboeking uit op basis van de daarin door u opgegeven unieke identificator. Hierna staat welke unieke identificator u wanneer moet gebruiken.
2. We voeren de betaalopdracht uit op basis van het door u opgegeven IBAN ols unieke identificator. Behalve als hierna staat dat een andere unieke identificator gebruikt moet worden.
g. We hoeven niet te controleren of het IBAN en de door u in de betaalopdracht vermelde gegevens juist zijn. Wij hoeven ook niet te controleren of de door u opgegeven IBAN hoort bij de door u opgegeven naam van de begunstigde. Ook hoeven wij niet te letten op andere informatie die u ons geeft.
(...)
4. Intrekken van een betaalopdracht voor een overboeking
1. Een betaalopdracht voor een eenmalige overboeking kunt u niet meer intrekken vanaf het moment waarop wij deze betaalopdracht hebben ontvangen. Vanaf dat moment is de betaalopdracht onherroepelijk. (...)"