Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1046

(mr. J. van der Groen, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer, mr. A.J. Verdaas, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	9 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en dat de bank daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. De bank is niet aansprakelijk voor de bij de consument door de oplichters veroorzaakte schade. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft. De vordering wordt daarom 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de reactie van de bank naar aanleiding van de door de commissie gestelde vragen en 5) de reactie van de consument naar aanleiding van de (aanvullende) reactie 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 heeft een betaalrekening bij de bank. Daarop zijn van toepassing de Algemene Bankvoorwaarden en de 'Voorwaarden betalen en online diensten 2021' van de bank.

2.2 In de periode tussen 2 juli 2021 en 16 oktober 2021 heeft de consument via diverse betalingen bedragen overgeboekt naar rekeningen van payment service providers en naar andere rekeningen in het binnen- en buitenland.

2.3 Op 2 juli 2021 heeft de consument via een iDeal-betaling een bedrag van € 10.000,- overgeboekt naar [platform 1], een cryptocurrency-platform. De bank heeft naar aanleiding daarvan een reservering op de betaalrekening van de consument gemaakt. De transactie werd op dat moment door de bank als verdacht aangemerkt. Dit resulteerde in een negatieve bestedingsruimte van € 400.000,- en het blokkeren van de bankpas van consument. Op 5 juli 2021 heeft de consument over deze situatie, via de chat-functie, contact gezocht met de bank. Een medewerker van de bank heeft de reservering vervolgens dezelfde dag beoordeeld en daarna verwijderd en de bankpas gedeblokkeerd.

2.4 De betreffende medewerker heeft van zijn afwegingen op 5 juli 2021 een notitie gemaakt. De bank heeft de ze notitie overgelegd:
"Betreft investering vermoedelijk door klant zelf. Geen toestelk registratie evenmin vreemde transacties. Klant had al contact opgenomen via de chat. Geen vermoeden van fraude".

2.5 De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Van de transacties van in totaal € 54.602,01 die de consument naar payment service providers heeft overgeboekt, is een bedrag van € 40.280,76 teruggekomen; per saldo een schade van € 14.321,25.

2.6 Daarnaast heeft de consument (in twee transacties) € 27.000,- overgeboekt naar een buitenlandse rekening van een derde, welk bedrag niet meer kon worden veiliggesteld.

2.7 Op 12 oktober 2021 en 14 oktober 2021 heeft de consument een bedrag van € 1.400,- willen overboeken naar [platform 2] via PAY.nl. Deze transacties zijn in detectie van de bank geraakt waarbij de bank de betaalrekening van de consument heeft geblokkeerd. De bank heeft op dat moment bij de consument aangegeven dat hij vermoedelijk slachtoffer is geworden van oplichting en heeft vervolgens, daar waar mogelijk, gelden veiliggesteld.

2.8 Op 15 en 16 oktober 2021 heeft de consument, onder druk van de oplichters, in drie transactie nog € 6.400,- overgemaakt naar een rekening van een (natuurlijke) persoon met een betaalrekening bij de bank. De bank heeft € 1.150,- kunnen veiligstellen.

Dit bedrag is teruggeboekt naar de betaalrekening van de consument; per saldo een schade van € 5.250,-.

2.9 De consument heeft op 18 oktober 2021 bij de Politie aangifte gedaan van de oplichting.

2.10 Bij brief van 28 januari 2022 heeft de consument de bank verzocht om een deel van de door hem geleden schade te vergoeden. Bij brief van 31 maart 2022 heeft de bank de consument bericht dat zijn vordering is afgewezen omdat de consument de transacties zelf heeft geïnitieerd én geautoriseerd. Bij bericht van 7 april 2022 heeft de consument daarop gereageerd. De bank heeft daar bij brief van 2 juni 2022 op gereageerd en haar standpunt gehandhaafd. Vervolgens heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.11 De consument klaagt erover dat de bank hem niet heeft gewaarschuwd toen hij door fraudeurs op 2 juli 2021 werd verleid tot het uitvoeren van een iDeal transactie voor een bedrag dat zeer ongebruikelijk was voor zijn bankrekening. Doordat de bank de transactie zonder meer heeft uitgevoerd, is de bank volgens de consument tekort-geschoten in haar zorgplicht. De bank had een onderzoek moeten instellen naar de begunstigde van zijn overboeking. Latere betalingen werden vervolgens zonder meer doorgelaten waardoor de consument steeds meer schade leed. Voor wat betreft het bedrag van € 6.400,- dat hij naar een andere betaalrekening bij de bank heeft geboekt, valt het hem tegen dat de bank maar een (klein) deel daarvan heeft weten veilig te stellen. De consument vindt dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht en vordert een schadevergoeding van € 37.000,- van de bank.

Het verweer

2.12 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 Het gaat in dit geval om de vraag of de bank in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld door betaalopdrachten van de consument uit te voeren zonder de consument te behoeden of te waarschuwen voor de (mogelijke) oplichting.

3.2 De commissie kan begrijpen dat de oplichting een enorme impact op de consument heeft gehad, toch moet zij concluderen dat de bank voor de ontstane schade niet aansprakelijk kan worden gehouden.

Het is voor de bank geen verplichting om betaalopdrachten die een consument zelf doet en autoriseert te controleren op juistheid of rechtmatigheid. De bank is juist verplicht (geautoriseerde) betalingen uit te voeren. De commissie heeft in vergelijkbare zaken daar al eerder over geoordeeld. Daaruit volgt dat de bank voor door dergelijke oplichting ontstane schade niet aansprakelijk kan worden gehouden.[1] Dat betekent dat de klacht over de bank ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Hieronder wordt het (juridische) kader waar dit oordeel op is gebaseerd nader toegelicht. Daarna gaat de commissie in op de verplichtingen die de bank heeft op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (de Wwft).

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener

3.3 Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten, als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. 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 illegale (beleggings)activiteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[2] In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden werden overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij (zie ook 3.4). De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[3] Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. De bank is uitsluitend als betaaldienstverlener opgetreden. De consument heeft de betalingstransacties zelf geïnitieerd en geautoriseerd conform de gestelde voorwaarden.

3.4 De bank heeft in dit geval van de consument de (eerste) transactie op 2 juli 2021 van € 10.000,- aan het cryptocurrency platform [platform 1] overigens gedetecteerd en als een mogelijk verdachte transactie aangemerkt. Daarbij heeft de bank zelfs de betaal-rekening van de consument geblokkeerd en een reservering gedaan, in afwachting van verder onderzoek. Daarover is vervolgens, op initiatief van de consument, contact geweest tussen de consument en de bank (zie 2.3).

[1] Zie onder meer GC Kifid 2022-0235, 2022-0178, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[3] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarbij terecht kunnen en mogen concluderen dat het een door de consument gewilde transactie betrof naar een bestaand, en een op zichzelf niet verdacht, cryptocurrency platform om (kennelijk) te investeren in cryptocurrency. Niet gesteld of gebleken is dat de bank daarbij ervan op de hoogte was, of kon zijn, dat de consument deze betaling deed onder invloed van, of op instructie van, een derde partij die hem daarna uiteindelijk heeft opgelicht. De consument heeft ook geld terugontvangen vanuit het cryptocurrency-platform. Van de bank kon in, haar verantwoordelijkheid als betaaldienstverlener in deze situatie niet worden verwacht dat zij de overboeking, en de daaropvolgende transacties, blokkeerde of had moeten blokkeren. Voor zover de consument heeft gesteld dat de bank de eerste transactie kennelijk wel heeft gedetecteerd en als 'verdacht' heeft erkend, maar verder geen waarschuwingssignalen heeft afgegeven, leidt dat niet tot een ander oordeel. Eerst en vooral omdat, zoals hiervoor reeds is overwogen, een algemene monitoringsverplichting niet wordt aangenomen. Daarnaast is van belang dat het niet gaat om een onbevoegde transacties, maar om transacties die met instemming van de consument zijn verricht.

Verplichtingen Wwft

3.5 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat, op zijn minst, sprake is geweest van opmerkelijke transacties op zijn rekening en de bank had kunnen of zelfs had moeten signaleren dat deze niet pasten in zijn normale betalingsverkeer, verwijst de commissie voor wat betreft de monitoringsplicht (die de bank niet heeft) naar het bovenstaande en merkt voor wat betreft het 'melden van ongebruikelijk transacties' nog het volgende op.

3.6 Op grond van de Wwft – dan wel verplichtingen uit de daaraan ten grondslag liggende Europese richtlijnen – is de bank verplicht bepaalde maatregelen te treffen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen, maar niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactie-monitoring ziet daarbij op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Er is geen (contractuele) verplichting tegenover de consument om te onderzoeken aan wie geld wordt overmaakt of om voor de consument ongebruikelijke transacties te melden.

Conclusie

3.7 De conclusie is dat niet is gebleken dat de bank zich bewust had moeten zijn van een gevaar of dat de bank de consument had kunnen of moeten behoeden voor de oplichting. De bank is niet aansprakelijk voor de bij de consument door de oplichters veroorzaakte schade. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft. Dat betekent dat de vordering moet worden afgewezen.

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 2022, 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