Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0413

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	31 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft verschillende betalingen verricht aan een buitenlandse partij, in de veronderstelling dat die partij voor de consument zou gaan beleggen. De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en vordert een schadevergoeding van de bank. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is omdat de consument onvoldoende heeft gesteld om te kunnen beoordelen of de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: 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 brief van de bank van 16 september 2022; 3) de reactie van de consument van 1 november 2022 en 4) het verweerschrift van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. van den Broek, advocaat kantoorhoudende te Leiden.

1.3 De consument heeft in de procedure bij Kifid aangegeven geen prijs te stellen op een hoorzitting. De commissie acht zich voldoende voorgelicht om op basis van de aanwezige stukken in het dossier uitspraak te kunnen doen.

1.4 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. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de 'Algemene Bankvoorwaarden' en de 'Voorwaarden betalen en online Diensten 2021' van toepassing.

2.2 De consument heeft op 1 april 2022 een klacht ingediend bij de bank. In de brief is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

> *'(…) Commencing on or about January 17, 2022, I fell victim to a multilayered scam operation orchestrated by West Gate Options (the "Company"), with the design, development, manufacture, promoting, marketing, distribution, labeling, and/or sale of illegal and outright fraudulent "investment services," all of which aim at contributing to the goal of robbing and defrauding clients, through a predetermined cycle of client losses to gains.*
> *(…) Money was transferred from my account via bank wire and through intermediaries named "Skrill" and "BitPanda" in the total amount of 58,414.16 USD utilizing your services. (…)'*

2.3 De bank heeft de klacht op 2 mei 2022 afgewezen, waarna de consument de klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument is van mening dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De consument vordert vergoeding van € 58.000,-. Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument, kort samengevat, het volgende aangevoerd.

2.5 De consument was er niet van op de hoogte dat zij te maken had met oplichters. In de periode dat zij is opgelicht was de consument door persoonlijke omstandigheden extra kwetsbaar. Het is aan de bank om aan te tonen dat zij heeft voldaan aan de op haar rustende zorgplicht. De bank had door het gebruik van een effectief risicobeheers-systeem voorzorgsmaatregelen moeten nemen en haar moeten waarschuwen voor de fraude. In dit verband verwijst de consument naar de Europese betaaldienstenrichtlijn PSD 2[1]. Ook wijst de consument de bank op haar verplichtingen op grond van de Wet voorkoming van witwassen en het financieren van terrorisme. Als de bank zich aan haar verplichtingen had gehouden, had zij daarmee de door haar geleden schade kunnen en moeten voorkomen, aldus de consument.

[1] I RICHTLIJN (EU) 2015/2366 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 25 november 2015.

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

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 De commissie beoordeelt allereerst of de klacht van de consument behandelbaar is op grond van het Reglement. De bank stelt zich primair op het standpunt dat dit niet het geval is, omdat de klacht naar het oordeel van de bank kennelijk ongegrond is zoals bedoeld in antwoord 6 bij vraag 3 van het Reglement. Volgens de bank volgt uit soortgelijke uitspraken van Kifid dat de bank de door de consument geleden schade als gevolg van fraude niet hoeft te vergoeden. In antwoord 6 bij vraag 3 van het Reglement (zie bijlage) is opgenomen dat Kifid een klacht van een consument niet behandelt als de klacht 'kennelijk ongegrond' is. Dat is het geval als op basis van wetgeving of eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat de klacht geen kans van slagen heeft. Voor een dergelijk oordeel moeten de feiten echter voldoende duidelijk zijn. Omdat dit niet het geval is, passeert de commissie het verweer van de bank dat de klacht kennelijk ongegrond is. De klacht van de consument is daarom behandelbaar.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 De commissie stelt voorop dat op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (zie bijlage), de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten (de consument) – bij voldoende betwisting door de tegenpartij (de bank) – de door haar gestelde feiten of rechten moet bewijzen. In dit geval houdt de consument de bank aansprakelijk voor de schade die zij stelt te hebben geleden als gevolg van oplichting. Omdat de bank gemotiveerd heeft betwist aansprakelijk te zijn, is het aan de consument om haar stellingen te bewijzen.

3.3 De commissie overweegt als volgt. Het is aan de consument om duidelijk aan te geven op basis van welke feiten zij klaagt. De consument stelt ten aanzien van de feiten alleen dat zij rond 17 januari 2022 slachtoffer is geworden van oplichting door 'West Gate Options' en dat via tussenpersonen 'Skrill' en 'BitPanda' in totaal 58.414,16 USD is overgemaakt. Op de rekeningafschriften die zijn opgenomen in het dossier zijn geen betalingen te zien waarbij 'West Gate Options', 'Skrill' en 'BitPanda' betrokken zijn. Daarnaast zijn er door de bank geen betalingen geconstateerd die (opgeteld) 58.414,16 USD bedragen. De commissie is het met de bank eens dat het niet duidelijk is op welke betaling(en) de klacht van de consument betrekking heeft. De consument heeft, hoewel zij gedurende de schriftelijke procedure bij Kifid in de gelegenheid is gesteld om toe te lichten wat er precies is gebeurd, onvoldoende gesteld om te kunnen beoordelen of de bank haar zorgplicht heeft geschonden.

Daarbij heeft de consument afgezien van de mogelijkheid tot een hoorzitting waarbij zij haar klacht nader had kunnen toelichten en/of verduidelijken.

Conclusie

3.4 Het voorgaande brengt mee dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vordering wordt 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

Bijlage

Relevante bepaling uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

(…)

6. Uw klacht is 'kennelijk ongegrond'. Dat is het geval als op basis van wetgeving of eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat uw klacht geen kans van slagen heeft.

(…)

Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.