**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0725**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 22 september 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 |

## Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Zij vindt dat de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten en vordert daarom een 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 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) 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 heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 Door diverse personen die zich voordeden als medewerkers van een handelsplatform voor cryptocurrency (hierna: de oplichters) is de consument bewogen tot het overmaken van meerdere geldbedragen. In dat kader heeft zij een account aangemaakt bij Coinbase Ireland Ltd. (hierna: Coinbase).

Vervolgens heeft zij in totaal € 9.400,- overgeboekt van haar betaalrekening bij de bank naar haar account bij Coinbase en vervolgens van haar account bij Coinbase naar de oplichters. Naderhand kwam zij erachter dat zij waarschijnlijk slachtoffer is geworden van boilerroomfraude.

2.3 De consument heeft de bank verzocht om het bedrag van de transacties (€ 9.400,-) aan haar te vergoeden. De bank heeft het verzoek van de consument afgewezen, waarna de consument haar klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

*De klacht en vordering*

2.4 De consument stelt dat Coinbase in Nederland niet geregistreerd staat als financiële instelling. Volgens de consument had de overboeking naar Coinbase daarom een "red flag" moeten zijn voor de bank. Zij vindt dat de bank de betalingen had moeten tegenhouden en/of haar had moeten waarschuwen. De bank heeft dit echter niet gedaan en daardoor heeft de bank haar zorgplicht geschonden. De consument vordert daarom een schadevergoeding van de bank.

*Het verweer*

2.5 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

*Kennelijk ongegrond?*

3.1 Als meest verstrekkende verweer heeft de bank aangevoerd dat de klacht kennelijk ongegrond moet worden verklaard, omdat op basis van wetgeving en eerdere uitspraken onmiddellijk duidelijk is dat de klacht geen kans van slagen heeft. Dit verweer slaagt niet. De commissie heeft de klacht reeds in behandeling genomen en ziet geen aanleiding daarop terug te komen.[1]

*Zorgplichtschending?*

3.2 De commissie dient te beoordelen of de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. In lijn met eerdere uitspraken[2] oordeelt de commissie dat dit niet het geval is. Daartoe is het volgende van belang.

3.3 De consument heeft de betalingstransacties zelf geïnitieerd en geautoriseerd conform de gestelde voorwaarden.

[1] Vergelijk GC Kifid nr. 2023-0471 (overweging 3.2).
[2] Zie onder meer GC Kifid nr. 2023-0471, 2023-0267, 2022-0312, 2022-0235, 2022-0178, 2022-0148, 2021-0957, 2021-0784, 2021-0684, 2020-150, 2020-086, 2020-407, 2019-883, 2019-882, 2019-531.

De bank is enkel als betaaldienstverlener opgetreden, ter uitvoering van een betalingstransactie waarvoor de rekeninghouder opdracht heeft gegeven. 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.

3.4 Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn 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. Wel kan van de bank 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.[4]

3.5 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden uiteindelijk terecht zouden komen bij de oplichters. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. Allereerst is de bank niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[5] En zelfs als de bank dit wél zou hebben gedaan, had er geen aanleiding hoeven zijn om de transacties tegen te houden. De consument heeft de gelden immers niet *rechtstreeks* overgemaakt naar de oplichters, maar de gelden eerst overgemaakt naar haar account bij Coinbase. Dat de consument die gelden vervolgens zou overmaken naar de oplichters, had de bank niet kunnen weten. Verder ziet de commissie niet in waarom de overboeking naar Coinbase een "red flag" had moeten opleveren voor de bank. Het centrale argument in het betoog van de consument is dat Coinbase geen vergunning heeft. Uit het register[6] van DNB blijkt echter dat Coinbase een in Ierland gevestigde elektronischgeldinstelling is die op basis van een EU-paspoort[7] in Nederland diensten mag verlenen.

3.6 Kortom: hoewel de commissie het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van boilerroomfraude, is van een zorgplichtschending van de bank geen sprake. De slotsom is dan ook dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

---

[3] Zie GC Kifid 2016-602 (overweging 4.8).
[4] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[5] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.
[6] https://www.dnb.nl/openbaar-register/registerdetailpagina/?registerCode=WFTEG&relationNumber=R165642.
[7] In de zin van artikel 2:10e Wet op het financieel toezicht (Wft).

## 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