Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0278
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 24 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Van de betaalrekening van de consument is € 35.000,- overgeschreven naar een online broker. De consument stelt dat een derde zijn computer heeft overgenomen en zonder zijn toestemming de overboeking via internetbankieren van de bank heeft verricht. De consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade. De commissie is van oordeel dat de bank niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de geleden schade.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument beschikt over een betaalrekening en spaarrekening bij de bank met bijbehorende bankpas. Hij maakt ook gebruik van internetbankieren. Ook beschikt hij over een creditcard.

2.2 Op 15 januari 2020 heeft de consument telefonisch contact gehad met een medewerker van een online broker voor de aankoop van bitcoins.

Op 15 januari 2020 is vanaf de computer van de consument via internetbankieren een bedrag van € 35.500,- overgeboekt van de spaarrekening van de consument naar diens betaalrekening. Daarna is een bedrag van € 35.000,- overgeboekt naar een buitenlandse betaalrekening.

2.3 Op 17 januari 2020 heeft de consument contact gezocht met deze onderneming in een poging zijn geld (gedeeltelijk) terug te krijgen. Op 17 januari 2020 heeft de consument een bericht ontvangen van Ziggo dat zijn e-mailadres is geblokkeerd in verband met dubieuze handelingen.

2.4 In verband met de gebeurtenissen op 15 januari 2020 is de consument op 20 januari 2020 naar een filiaal van de bank gegaan. De bank heeft daarop de rekeningen geblokkeerd. Ondanks een annuleringsverzoek van de bank aan de buitenlandse bank was er geen geld meer beschikbaar om terug te boeken. Op 20 januari 2020 heeft de consument aangifte van cybercrime gedaan bij de politie.

2.5 Tussen partijen is een geschil ontstaan over de aansprakelijkheid met betrekking tot de verrichte betaling en de door consument geleden schade. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert van de bank een bedrag van € 35.000,-.
Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- de consument is het slachtoffer geworden van (online) fraude. Op 15 januari 2020 heeft de consument op internet gezocht naar informatie over beleggingen. Diezelfde dag werd hij door een medewerker van een online broker gebeld om te beleggen in bitcoins. De medewerker heeft toen Google Chrome op de computer van de consument geïnstalleerd. Daarna werd zijn computer overgenomen door die medewerker en zag de consument de cursor over het beeldscherm bewegen en allerlei handelingen in de internetbankieromgeving van de bank uitvoeren. Na al deze handelingen concludeerde de consument dat er een bedrag van € 35.000,- van zijn spaarrekening via zijn betaalrekening is overgeboekt naar een buitenlandse betaalrekening. De consument kon de handelingen niet tegenhouden. De consument heeft geen pasnummer afgegeven of toestemming verleend om de overboekingen uit te voeren.
- de bank had deze ongebruikelijke overboeking op 15 januari 2020 moeten signaleren. Ook had de bank moeten proberen om het bedrag terug te halen.

Het verweer

2.7 De bank heeft de stellingen van de consument weersproken.

De bank heeft aangegeven dat de consument de overboekingen zelf heeft verricht, althans een derde daartoe in de gelegenheid heeft gesteld. De overboekingen zijn verricht vanaf het gebruikelijke IP-adres van de consument, met behulp van de bankpas van de consument en de Mobiele Rabobank App. Zonder bankpas en pincode kunnen er geen overboekingen worden gedaan.
Dit betekent dat de consument de transactie zelf heeft verricht of hij heeft zijn bankpas en pincode aan een derde verstrekt. De bank heeft gesteld dat er in beide gevallen geen aansprakelijkheid voor de bank bestaat.
Daarnaast heeft de consument pas op 20 januari 2020 contact opgenomen met de bank omtrent de overboeking naar de buitenlandse rekening. Het geld was toen al van de rekening bij de buitenlandse rekening verdwenen. De consument had eerder melding moeten maken van de overboeking.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank het door de consument gevorderde bedrag van € 35.000,- dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag neemt de commissie het navolgende in overweging.

3.2 Uit het feitencomplex zoals opgenomen in de proces-verbalen van 20 januari 2020 van de consument lijkt te volgen dat de consument het slachtoffer van oplichting is geworden. Ondanks de open vraag hoe deze gestelde oplichting heeft plaatsgevonden, oordeelt de commissie dat er voor de bank geen aanleiding is om de consument te compenseren voor zijn verliezen.

3.3 Voor zover de consument daarbij het slachtoffer is geworden van fraude doordat iemand zich op afstand toegang heeft verschaft tot zijn computer geldt dat de bank daarvoor in beginsel niet verantwoordelijk kan worden gehouden volgens de lijn van vaste uitspraken, die is ingezet met Geschillencommissie Kifid, nr. 2016-319. Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-1043).

3.4 Ervan uitgaande dat de onweersproken lezing van de bank juist is en er derhalve van de door de consument geschetste situatie geen sprake kan zijn, dan zou dit geval worden beoordeeld conform de lijn ingezet door Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531 (en nadien in andere uitspraken herhaald: Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-882, 2019-883, 2020-086 en 2020-150) en zou een vordering tot schadevergoeding eveneens zijn afgewezen. De bank is in het onderhavige geval slechts opgetreden als betaaldienstverlener en zij heeft de overboeking correct uitgevoerd. De bank heeft immers in haar rol van betaaldienstverlener in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren.

Ten tijde van de onderhavige overboeking 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[1]. Op grond van het voorgaande oordeelt de commissie dat er geen gronden aanwezig zijn die maken dat de bank de door consument geleden schade dient te vergoeden.

Transactiemonitoring/fraudedetectie

3.5 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. Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2016-602. 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.

3.6 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 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

Terughalen overboeking

3.7 Voor zover de consument stelt dat de bank onvoldoende adequaat heeft gehandeld nadat de consument zich tot de bank heeft gewend inzake de overboeking, oordeelt de commissie als volgt. Vaststaat dat de bank, nadat de consument zich vijf dagen na de overboeking heeft gemeld bij de bank, de buitenlandse bank heeft verzocht om het geld te retourneren. Dat dat bedrag inmiddels ook van die rekening verdwenen was, is een omstandigheid die de bank niet kan worden aangerekend.

[1] Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, Rechtbank Amsterdam ECLI:RBAMS:2018:4656

Daarnaast is de bank geen partij bij de overeenkomst tussen de consument en de online broker. Het is dan ook niet aan de bank om de online broker aan te schrijven om het geld terug te krijgen. Dit is een actie die de consument zelf dient te ondernemen.

Conclusie

3.8 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 niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.