Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0698
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Datum uitspraak	: 30 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten zijn slachtoffer geworden van WhatsApp fraude. De commissie volgt haar standaarduitspraken op dit terrein en wijst de vordering van de consument af.

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 Rabobank; 3) de reactie van de consument (de repliek).

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is hierdoor niet-bindend.

2. Het geschil

De feiten

2.1 De consument houdt bij Rabobank samen met haar echtgenoot een en/of betaalrekening aan met daaraan gekoppeld een bankpas en pincode; de consument maakt tevens gebruik van internetbankieren. Op de betaalrekening zijn de Algemene Voorwaarden betalen en online diensten van Rabobank 2020 van toepassing.

2.2 In die algemene voorwaarden is, voor zover hier relevant, het volgende opgenomen:

> *Hoofdstuk 3, Artikel 13 Gebondenheid aan (rechts)handelingen*
>
> *1 U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u, een beveiligingscode van u, een vingerafdruk van u of uw gezicht zijn verricht.*

Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.
U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelingen die door een ander met een betaalpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen, toestel, beveiligingscode, vingerafdruk of gezicht van u zijn verricht. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven.

[…]

Hoofdstuk 9, artikel 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. Het moment van ontvangst is hierna per kanaal beschreven. Geeft u de betaalopdracht via een betaalinitiatiedienstverlener? Dan geldt als het moment van ontvangst het laatste van de volgende twee momenten:
• het moment waarop wij de betaalopdracht ontvangen van de betaalinitiatiedienstverlener of
• het moment waarop u toestemming geeft voor de betaalopdracht in onze online omgeving.

2.3 Op 21 juli 2020 om 10.22 uur heeft de consument een WhatsApp bericht ontvangen van iemand die zich als haar zoon voordeed. Deze oplichter heeft de consument gevraagd drie facturen te betalen.

2.4 Om 13.28 uur krijgen zij een betaalverzoek van deze oplichter van Bunq, dat zij voldoet. Nadat zij het betalingsbewijs van deze eerste opdracht via e-mail aan haar echte zoon stuurt, wordt zij er door hem van in kennis gesteld dat ze opgelicht is. Vervolgens heeft de consument met Rabobank contact opgenomen en melding gemaakt van de oplichting.

2.5 Na een vervolggesprek met Rabobank wordt aan de consument medegedeeld dat zij aangifte moet doen van de oplichting en dat de zaak vervolgens in behandeling zal worden genomen. De consument verzoekt contact met de lokale Rabobank in Bladel. Door een medewerker van die lokale Rabobank wordt vervolgens contact opgenomen, waaruit blijkt dat van relatiebeheer geen sprake meer is.

2.6 Er is een bedrag van € 1.200,- van de rekening bij Bunq opgenomen. Het meerdere, niet opgenomen bedrag van € 3,89 is teruggestort door Bunq op de rekening van de consument en haar echtgenoot.

De klacht en vordering

2.7 De consument heeft geklaagd over de wijze waarop zij na de fraudemelding geïnformeerd is door Rabobank. Zo is er beloofd dat Rabobank alles in het werk zal stellen om het ontvreemdde bedrag terug te halen, maar is er daarna geen reactie meer vanuit Rabobank gekomen.

Ook bleek het onmogelijk om bij Rabobank contact te krijgen met de persoon die haar echtgenoot enige tijd eerder telefonisch te woord had gestaan. Dat de consument en haar echtgenoot geen relatiebeheerder meer hebben die hen te woord kan staan, acht zij in dat verband eveneens teleurstellend.

Daarnaast heeft Rabobank gesteld dat er eerst aangifte bij de politie zou moeten worden gedaan, voordat Rabobank in actie zou kunnen komen. Rabobank zou moeten weten dat in dit soort gevallen snel handelen van wezensbelang is. Als er eerst politieaangifte moet worden gedaan, dan is het overgemaakt bedrag vrijwel zeker opgenomen en uitgegeven. Daarbij geldt dat Rabobank weet dat de consument en haar echtgenoot sinds 2016 inwoners van Spanje zijn.

Tot slot acht de consument het handelen van Rabobank onvoldoende empathisch. De kennis ten aanzien van het risico bij dit soort betalingen, en zeker ten aanzien van betaalverzoeken naar een rekeningnummer bij Bunq (een bank die zij als frauduleus bestempelen), zou Rabobank ervoor moeten zorgen dat deze verzoeken niet zonder meer betaald kunnen worden door haar klanten. In dat kader zou Rabobank bij dit soort verzoeken, net zoals bij bijvoorbeeld automatische incasso's, een storneringssysteem mogelijk moeten maken. Deze fraude komt namelijk steeds vaker voor en heeft een grote impact.

Omwille van het bovenstaande vordert de consument een bedrag van € 1.200,- van Rabobank, zijnde de totale schade door oplichting.

Het verweer

2.8 Rabobank 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 De commissie hecht er – alvorens in te gaan op de inhoudelijke beoordeling van de klacht – waarde aan op te merken dat het haar duidelijk is dat de consument zeer aangedaan is door de ontstane situatie. De commissie begrijpt dat de gebeurtenissen behalve een financiële impact ook een behoorlijke emotionele impact op haar hebben gehad. Aan de commissie is echter gevraagd een juridisch oordeel te geven, dus in het navolgende zal zij zich beperken tot dit oordeel over het onderhavige geschil.

3.2 Dat geschil betreft in essentie de vraag of Rabobank juridisch verantwoordelijk kan worden gehouden voor de schade die de consument en haar echtgenoot hebben geleden door de oplichting. In dat kader is van belang dat de consument er door een oplichter via WhatsApp toe bewogen is om zelf een bedrag over te maken.

De persoon die zich voordeed als de zoon van de consument heeft weliswaar de consument verzocht een betaling te verrichten, maar die persoon is bij de uitvoering van die betalingen op geen enkele manier betrokken geweest. Er zijn bijvoorbeeld geen codes afhandig gemaakt van de consument. De consument heeft zelf een link gevolgd en aan een betaalverzoek gedaan, waarbij zij in de veronderstelling was dat zij aan haar zoon betaalde.

3.3 Uit artikel 7:529 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat de verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van Rabobank komen, tenzij sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van de consument. Belangrijk is echter dat pas sprake is van niet-toegestane betalingstransacties als deze zijn uitgevoerd zonder instemming van de consument (artikel 7:522 lid 2 BW). Omdat de consument in dit geval de betalingen zelf uitgevoerd heeft, is de regelgeving van artikel 7:529 BW niet van toepassing en is er op die grond dus geen verplichting voor Rabobank om de schade van de consument te vergoeden.

3.4 Voor dit geschil is van belang dat de consument deze transacties bewust heeft geïnitieerd en geautoriseerd. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is Rabobank verplicht gevolg te geven aan een ten laste van een rekeninghouder gegeven betaalopdracht. Rabobank heeft opgetreden als betaaldienstverlener in de uitvoering van een betalingstransactie van de opdracht gevende rekeninghouder. De zorgplicht die in dat kader op Rabobank rust houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekening-houder.[1]

3.5 Vanuit haar rol als betaaldienstverlener is die zorgplicht volgens de vaste lijn van de commissie beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument. In de rol van betaaldienstverlener kan Rabobank in beginsel geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingstransacties zonder nadere monitoring. Dit onderzoek mag pas dan van Rabobank worden verwacht wanneer zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer, waarbij bepalend is waarvan Rabobank zich bewust was. Bewustheid van het gevaar kan slechts in beperkte omstandigheden bij Rabobank worden verondersteld, gelet op haar positie en deskundigheid.[2]

3.6 Gelet op het bovenstaande rust de verplichting tot een transactiemonitoring op Rabobank wanneer deze weet dat er sprake is dat de betalingen ongebruikelijk zijn. In de omstandig-heden van dit geval was naar het oordeel van de commissie geen sprake van een dergelijke bewustheid van het gevaar.

[1] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493
[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015 ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'.

Niet is komen vast te staan dat Rabobank eerder dan na de oplichting van de consument bekend was met de tegenrekening die voor fraude werd gebruikt. Dat Rabobank had moeten weten dat de rekeningen van Bunq door oplichters worden gebruikt, is een stelling die de commissie niet volgt. Vaak zullen deze rekeningen slechts voor korte tijd door een geldezel ter beschikking worden gesteld. Wanneer een rekening eenmaal gebruikt is, wordt deze als frauduleus aangemerkt en kan dit patroon zich niet herhalen op dezelfde rekening. Ten aanzien van het ongebruikelijke karakter van de betalingen die verricht werden, geldt dat dit hoogst onfortuinlijk voor de consument is. Echter, gaat het hierbij om een bedrag dat naar het oordeel van de commissie geen aanleiding geven tot het monitoren en blokkeren van transacties wanneer deze bedragen worden overgemaakt.

3.7 Rabobank heeft gesteld dat zij direct na de fraudemelding een verzoek aan Bunq heeft gericht om het bedrag veilig te stellen. Zij heeft daaraan toegevoegd dat het voor haar niet tot de mogelijkheden behoort rekeningen van Bunq-rekeninghouders bevriezen. De commissie volgt deze stelling van Rabobank en merkt daarnaast op dat een wezenskenmerk van dit soort fraude eruit bestaat dat het overgeboekte geld vrijwel direct van de doel-rekening wordt opgenomen.

3.8 Dit betekent dat de vordering van de consument zal worden afgewezen. Voor de goede orde merkt de commissie op dat zij in dat oordeel aansluit bij haar eerdere en vergelijkbare oordelen.[3]

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

[3] Zie daarvoor bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid, nrs. 2021-0017, 2020-308, 2020-139 en 2020-083.