Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0373

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	12 mei 2025
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 bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Boilerroomfraude. Er zijn in de periode van 21 november tot en met 28 november 2024 vanaf de betaalrekening van de consument meerdere betalingen verricht aan een cryptoplatform. De commissie is van oordeel dat er in juridische zin sprake is van toegestane betalingstransacties en oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden als gevolg van boilerroomfraude. De commissie wijst de vordering af.

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 repliek van de consument en 5) 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 De consument heeft bij de politie aangifte van cybercrime/computervredebreuk gedaan. Volgens het daarvan opgemaakte proces-verbaal heeft hij het volgende verklaard. Hij is op 19 november 2024 telefonisch benaderd met het bericht dat er een bedrag van € 2.271,28 openstond dat hij nog moest betalen. De consument was hier al meerdere keren over gebeld, waardoor de consument per mail contact heeft opgenomen met iemand.

Hierna ontving hij een mail van iemand die zich voordeed als een fraude risk management analist (hierna: de fraudeur). Op verzoek van de fraudeur heeft de consument een kopie van zijn rijbewijs en een overzicht van zijn BKR-registratie gestuurd. Daarnaast vroeg de fraudeur de consument om zijn telefoonnummer. De consument heeft vervolgens telefonisch contact gehad met de fraudeur, die hem vroeg om het programma Anydesk op zijn computer te installeren, zodat hij kon meekijken en hem kon helpen. De consument is op dit verzoek ingegaan en heeft het programma Anydesk geïnstalleerd. Op 21 november 2024 is er door de fraudeur een account bij het cryptoplatform BTC Direct aangemaakt. De fraudeur verzocht de consument om een crypto wallet aan te vragen bij Atomic. Dat heeft de consument gedaan. Vervolgens is er vanaf de betaalrekening van de consument geld gestort op het account van BTC Direct. Tussen 21 en 18 november 2024 is er in totaal € 36.258,40 overgemaakt naar het account bij BTC Direct.

2.3 Op 27 november 2024 heeft de consument de bank gebeld omdat zijn betaalrekening tijdelijk was geblokkeerd en de bank een betaling van € 9.877,36,- naar BTC Direct had tegengehouden. De bank heeft in dit gesprek aangegeven dat zij had geconstateerd dat er meekijksoftware was geïnstalleerd op het apparaat waar de betaling mee was gedaan. Hierdoor had de bank de indicatie gekregen dat de consument werd begeleid bij zijn transacties. De consument heeft aangegeven dat hij deze software niet had geïnstalleerd en dat hij hier niks vanaf wist.

2.4 De bank heeft de consument in het gesprek gewaarschuwd voor de meekijksoftware en hem gevraagd of hij werd geholpen of begeleid bij de transacties naar BTC Direct. De consument heeft hierop aangegeven dat hij deze transacties zelfstandig uitvoerde en niet begeleid of geadviseerd werd. Daarnaast heeft de consument aangegeven dat niemand anders bij zijn crypto wallet bij Atomic kon komen en dat hij goede verhalen over BTC Direct had gehoord, zowel van vrienden en familie als van internet. Zijn huidige beleggings-opbrengsten vielen tegen en daarom had hij besloten een account te openen bij BTC Direct.

2.5 Tijdens het telefoongesprek heeft de bank aangegeven dat zij vaak meemaakt dat er derden in het spel zijn die haar klanten begeleiden en dat de bank dit graag wil voorkomen. Daarnaast heeft de bank aangegeven dat deze situaties veel schade kunnen toebrengen en dat zij niet wil dat haar klanten hun geld kwijtraken. De consument gaf aan dit te begrijpen.

2.6 Op basis van de antwoorden van de consument heeft de bank besloten om de betaalrekening te deblokkeren en de transactie van € 9.877,36,- naar BTC Direct vrij te geven. Dit is onder de voorwaarde gedaan dat de consument de enige mocht zijn die toegang had tot zijn crypto wallet en dat hij niet begeleid werd. De consument heeft hiermee ingestemd. De bank heeft in dit gesprek aangegeven dat als dit achteraf niet waar bleek te zijn, dat de bank niet zou opdraaien voor de financiële consequenties hiervan. De consument heeft aangegeven dat hij zich hier bewust van is.

2.7 Op 29 november 2024 heeft de consument contact opgenomen met de bank om aan te geven dat hij slachtoffer is geworden van oplichting.

De bank heeft de betaalrekening van de consument toen geblokkeerd. Naar aanleiding van de fraudemelding heeft de bank de consument op 2 december 2024 een brief gestuurd, waarin hij is gewaarschuwd voor boilerroomfraude. In deze brief is ook aangegeven dat de consument niet in aanmerking komt voor een schadevergoeding, omdat hij heeft ingestemd met de betreffende betalingen en zelf de opdracht heeft gegeven om de betalingen uit te voeren.

2.8 De interne klachtprocedure heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot het Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.9 De consument klaagt dat de bank zijn schade niet wil vergoeden en vordert een schadevergoeding van € 36.258,40. Hij voert daartoe het volgende aan. Hij heeft nooit de opdracht gegeven voor het overboeken van € 36.258,40. Zijn e-mailadres heeft hij niet afgegeven en er is geen e-mailcontact geweest met de fraudeur. Een Engelssprekende man heeft hem benaderd en hij heeft alleen telefonisch contact gehad met deze persoon. Hij heeft geen Atomic wallet aangevraagd en ook geen rekening geopend. Zijn pincode heeft hij aan niemand afgegeven en deze staat ook nergens op zijn laptop. Daarnaast is hij erg onder druk gezet waardoor hij denkt dat het tijdens zijn gesprek met de bank psychisch niet goed met hem ging.

Het verweer

2.10 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 deze zaak over?

3.1 De commissie stelt voorop dat zij betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting en dat hij door de oplichting schade heeft geleden. De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank juridisch gezien gehouden is om de schade aan de consument te vergoeden. Zij is van oordeel dat dit niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). De bank moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen voorwaarden is gegeven (artikel 7:533 lid 4 BW).

De betaler moet de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf dragen.[1] Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie aan de betaler terug te betalen.

3.3 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 2 BW). De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen (artikel 7:528 lid 1 BW), tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen (artikel 7:528 lid 1 BW).[2]

3.4 Omdat de rechtsgevolgen van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties van elkaar verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of de transacties die de consument hebben benadeeld toegestane of niet-toegestane betalingstransacties zijn.

De betalingstransacties in deze klachtprocedure zijn 'toegestane betalingstransacties'

3.5 In het midden kan blijven of de consument Anydesk of andere meekijksoftware heeft geïnstalleerd. Als dat zo zou zijn, volgt uit dat enkele feit niet zonder meer dat de betalingstransacties door de oplichter zijn geauthentiseerd. De bank stelt dat deze zijn geautoriseerd volgens de overeengekomen voorwaarden, met de betaalpas, de pincode en de Rabo Scanner van de consument en heeft hiervan bewijs uit haar administratie overgelegd. De consument heeft niet weersproken dat de transacties zijn geautoriseerd volgens de overeengekomen voorwaarden, met de betaalpas, de pincode en de Rabo Scanner van de consument. Hij heeft wel weersproken dat hij deze transacties heeft goedgekeurd, maar heeft geen enkele verklaring gegeven voor zijn stelling dat de transacties zijn geautoriseerd door een derde, met zijn betaalpas, pincode en de Rabo Scanner. Op basis hiervan oordeelt de commissie dat de consument zélf de betalingen heeft geauthentiseerd, zodat de betreffende betalingstransacties in juridische zin zijn aan te merken als 'toegestane betalingstransacties'. De omstandigheden dat de consument zich op een later moment heeft gerealiseerd dat hij is misleid en dat hij onder invloed van die misleiding en psychische druk heeft ingestemd met de betalingstransacties, maken dit oordeel niet anders.

Op de bank rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

3.6 Zoals hiervoor overwogen in 3.2, is de consument zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van toegestane betalingstransacties. Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op de bank. In zo'n geval is de bank, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht.

---

[1] Zie ook GC Kifid nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698; 2022-0868; 2022-0412 en 2022-0137.
[2] Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-027, overwegingen 5.13 en 5.14.

Na de uitvoering van een toegestane betalingstransactie rust op de bank als betaaldienst-verlener geen verplichting om schade te vergoeden.[3]

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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[3] In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW), Boek 7

Artikel 7:522 BW

1. *Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*

2. *De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*

3. *De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.*

Artikel 7:524 BW

1. *De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*

   (a) *gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en*

   (b) *stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*

2. *Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.*

Artikel 7:528 BW

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienst van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.*

2. *Deze bepaling geldt onverminderd het recht op schadevergoeding uit hoofde van de algemene regels overeenkomstenrecht.*

Artikel 7:529

1. *In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.*

2. *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.*

3. *In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.*

(...)

Art. 7:533

1. *Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij de nationale of communautaire wetgeving dit verbiedt.*

2. *De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving — of stelt deze ter beschikking — op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.*

3. *In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving kosten in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.*

4. *Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.*

5. *Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.*