# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0260

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 22 maart 2024 |
| 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. Hij 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 personen die zich voordeden als medewerker van een handelsplatform voor cryptocurrency (hierna: de oplichters) is de consument bewogen tot het overmaken van meerdere geldbedragen. In dat kader heeft hij een account aangemaakt bij Bitvavo. In de periode maart-mei 2022 heeft hij in totaal € 39.302,- overgeboekt van zijn betaalrekening bij de bank naar zijn account bij Bitvavo (hierna: de transacties). Deze gelden zijn vervolgens overgemaakt naar de oplichters. Naderhand kwam de consument erachter dat hij waarschijnlijk slachtoffer is geworden van boilerroomfraude.

*De klacht en vordering*

2.3 De consument vordert een vergoeding van de bank van € 46.780,-. Dit betreft het bedrag van de transacties (€ 39.302,-) en het bedrag dat hij heeft betaald in de hoop deze gelden weer terug te krijgen.

2.4 Aan zijn vordering legt hij het volgende ten grondslag. De bank heeft onvoldoende gedaan om hem tegen de fraude te beschermen. In de eerste plaats had de bank de transacties moeten screenen. In de tweede plaats had de bank haar klanten moeten waarschuwen voor deze vorm van fraude. Tegenwoordig wordt er door financiële instellingen namelijk wél duidelijk gewaarschuwd voor boilerroomfraude.

*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 eerste inhoudelijke vraag die voorligt, is of de bank de transacties had moeten monitoren en de consument naar aanleiding daarvan had moeten waarschuwen. 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. De bank is enkel als betaaldienstverlener opgetreden, ter uitvoering van een betalingstransactie waarvoor de rekeninghouder opdracht heeft gegeven.

[1] Vgl. 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.

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 concrete verplichting om een betaalopdracht te onderzoeken 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 of de consument te waarschuwen. De consument heeft de gelden immers niet *rechtstreeks* overgemaakt naar de oplichters, maar de gelden eerst overgemaakt naar zijn account bij Bitvavo. Dat de consument die gelden vervolgens zou overmaken naar de oplichters (of dat hij de oplichters toegang zou geven tot zijn account bij Bitvavo), had de bank niet kunnen weten. Kortom: er was in deze zaak geen aanleiding voor de bank om de consument te waarschuwen naar aanleiding van de betreffende transacties. Op dit punt heeft de bank haar zorgplicht dan ook niet geschonden.

3.6 De tweede vraag die aan de commissie is voorgelegd, is of de bank *in algemene zin* haar klanten, waaronder de consument, voldoende gewaarschuwd heeft voor de diverse vormen van fraude. De consument stelt dat de bank pas sinds een jaar nadat hij slachtoffer was geworden van de boilerroomfraude, waarschuwingen geeft voor deze vorm van fraude. De bank heeft daarentegen aangegeven dat zij al geruime tijd – ook al ten tijde van de transacties – waarschuwt voor deze vorm van fraude. De commissie overweegt dat uit het dossier niet blijkt hoe de bank destijds waarschuwde voor boilerroomfraude. In deze zaak kan dit echter in het midden blijven, aangezien het niet bepalend is voor de uitkomst van deze zaak.

---

[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.

Banken voelen weliswaar een maatschappelijke verantwoordelijkheid om hun klanten bewust te maken van de diverse vormen van fraude, maar zij zijn daartoe niet verplicht. En als er geen juridische verplichting is, kan van een tekortkoming (zorgplichtschending) ook geen sprake zijn.

3.7 Dit leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument moet worden 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 oktober 2023, 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