Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-693
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 25 augustus 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gelden overgeboekt naar een buitenlandse partij met als doel te beleggen in crypto's en is daarbij zijn inleg kwijtgeraakt. Consument vordert schadeloosstelling van de Bank. Consument heeft de gelden zelf overgemaakt. Op de Bank rust geen algemene monitoringsplicht. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtbrief en de nadere toelichting daarop;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en de nadere toelichting daarop.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening (verder: rekening) aan.

2.2 Consument heeft ten laste van die rekening twee keer online een bedrag overgeboekt. Op 21 juni 2019 is door Consument ten laste van zijn rekening € 3.250,- overgemaakt naar een rekening in Duitsland van bedrijf X. Op 12 juli 2019 is door Consument € 3.500,- overgemaakt naar een rekening in Letland van bedrijf X. Consument wilde via bedrijf X beleggen in crypto's.

2.3 Consument heeft zijn mailcorrespondentie met bedrijf X overgelegd. Hieruit volgt dat Consument begin oktober 2019 mailt dat hij een bepaald bedrag wil laten terugstorten. Consument schrijft op 2 oktober 2019 1:18 PM, voor zover relevant:
"(…) i can withdraw whenever i want. Now i took the profit amount to be with drawn and you can proceed with the rest of the investment. (…)".

2.4 In zijn mail van 2 oktober 2019 om 12:50 PM schrijft Consument daarover, voor zover relevant:
"(…) However during the same teleph conv have confirmed that i require withdraw=payment of Eur 5685- please without delay.
Than the account – believe it is still Eur 8000- can just continue with trading. (…)".

2.5 Het is Consument niet gelukt om het hiervoor genoemde bedrag van € 5685,- van bedrijf X teruggestort te krijgen.

2.6 Op 21 oktober 2019 is door Consument aan de Bank gevraagd het totaal van zijn rekening overgeboekte bedrag van € 6.750,- aan hem terug te betalen. De Bank heeft dit verzoek afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling door de Bank van € 6.750,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Om te beginnen is Consument van mening dat hij voor de betalingsopdrachten geen toestemming heeft gegeven. Op grond van internationale SWIFT-bankregels dient er *'er grondig moet worden geinspecteerd bij het adres van de handelsmaatschappij met het gebouw waarvan men zegt te werken, alvorens een bankrekening van een bedrijf kan worden geregistreerd en geaccepteerd'.* Aangezien vaststaat dat een dergelijke inspectie niet is uitgevoerd, is er geen reden om aan te nemen dat de eerder bedoelde toestemming is verleend, aldus Consument.

3.3 Verder is Consument van mening dat de Bank van de fraude op de hoogte had dienen te zijn en van haar verwacht mag worden dat zij Consument daartegen zou beschermen. De Noorse bank heeft Consument vóór de uitvoering van een betalingsopdracht aan X verteld de opdracht aan te houden omdat die rekening als verdacht werd beschouwd.

3.4 Het geld dat Consument vanwege de fraude is kwijtgeraakt was bestemd om in zijn levensonderhoud te voorzien. Sinds de fraude kampt Consument met lichamelijke en psychische klachten.

Verweer Bank

3.5 Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat Consument slachtoffer is geworden van gewiekste internetcriminelen en daardoor geld is verloren. Alhoewel dit spijtig is te noemen, wordt zijn vordering niet toegewezen: de Bank heeft de op haar rustende (zorg) verplichtingen niet geschonden. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

4.2 Als uitgangspunt heeft te gelden dat een betaaldienstgebruiker zoals Consument verantwoordelijk is voor transacties die hij gedaan heeft met het betaalinstrument dat hij bevoegd is te gebruiken. Zie ook Gerechtshof 's-Hertogenbosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHAE:2016:3435, overweging 3.14. In dit geval zijn overeenkomstig de gestelde voorwaarden van de Bank de transacties op initiatief van Consument via Online bankieren gegeven, door hem geaccordeerd waarna deze onherroepelijk werden. Dit betekent dat de stelling van Consument dat de transacties zonder zijn toestemming zijn uitgevoerd, wordt gepasseerd.

4.3 Verder is van belang dat de Bank optrad als betaaldienstverlener. Vanuit deze hoedanigheid is de Bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden de door Consument opgegeven transacties uit te voeren als, zoals in dit geval, aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan.

4.4 Het uitgangspunt hierbij is dat de Bank geen verwijt treft als de transacties zonder nadere monitoring zijn uitgevoerd. Van de Bank kan evenwel worden verwacht dat zij nader onderzoek verricht als zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op beleggingsactiviteiten en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de Bank zich daadwerkelijk van bewust was, zie hiervoor Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (overweging 4.6).

4.5 In deze klachtprocedure is de Bank op geen enkele wijze betrokken geweest bij de beleggingen; van een adviesrelatie is geen sprake en overleg in welke zin dan ook is over de beleggingen niet gevoerd.

Verder is niet gebleken dat de Bank gedurende de transacties bekend was dat de gelden van Consument naar internetcriminelen werd overgemaakt. Hiervan hoefde de Bank ook niet op de hoogte te zijn. Anders dan Consument verondersteld is de Bank niet verplicht het bedrijf (of de persoon) achter het rekeningnummer te controleren, zie hiervoor rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

4.6 De SWIFT-regels, waar Consument op doelde, leiden niet tot een ander oordeel. Deze regels zijn niet van toepassing op de relatie tussen Consument en de Bank, zie hiervoor Geschillencommissie Kifid nr. 2019-1022 (overweging 4.3), 2020-490 (overweging 4.5), 2020-566 (overweging 4.11) en 2020-598 (overweging 3.4).

4.7 Dat en daarmee tot slot, Consument door zijn Noorse bank zou zijn gewaarschuwd, doet aan hetgeen hiervoor is overwogen niets af. Los van het feit dat Consument geen openheid heeft gegeven wanneer hij door die bank is gewaarschuwd, hoeft de Bank als betaaldienstverlener en mede gelet op de omstandigheden in dit geval niet op de hoogte te zijn van waarschuwingen van een buitenlandse bank.

4.8 Consument is bekend gemaakt met de lijn die de Commissie in soortgelijke zaken heeft uitgezet, zoals in Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-531, 2019-771, 2019-759 en 2020-607. Een lijn die gold in de periode dat Consument zijn betalingsopdrachten gaf en nog steeds wordt gevolgd. Het dossier biedt geen basis om hiervan af te wijken.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.