

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-150 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 23 september 2019  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 17 februari 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft gelden overgeboekt vanaf zijn betaalrekening naar een beleggings- en investering-maatschappij ter belegging in binaire opties en is daarbij zijn inleg kwijtgeraakt. Consument vordert dat de Bank waar hij zijn betaalrekening aanhoudt de schade vergoedt. De Commissie is van oordeel dat op de Bank als betaaldienstverlener niet de verplichting rust om de overboekingen te onderzoeken. Voor de Bank bestond geen aanleiding om Consument te waarschuwen of om de overboekingen tegen te houden.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken, inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan met een daaraan gekoppelde bankpas.
- 2.2 Op de betaalrekeningovereenkomst tussen Consument en de Bank zijn in de periode 2016 tot en met 2019 verschillende algemene voorwaarden van toepassing geweest. Tot en met 2018 waren de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2016 van toepassing.

Sinds 2018 zijn de Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2018 (hierna: de Voorwaarden 2018) van toepassing. De tekst van beide sets voorwaarden is dezelfde gebleven, zodat in het vervolg zal worden verwezen naar de Voorwaarden 2018. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

*“Hoofdstuk 3 Algemeen*

*(...)*

***13 Gebondenheid aan (rechts)handelingen***

*I U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een bankpas, creditcard of Rabo Mobielbetalen van u, een toestel van u, een beveiligingscode van u of een vingerafdruk van u zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.*

*(...)*

*Hoofdstuk 10 Regels voor bankpassen, creditcards en Rabo mobiel betalen*

*(...)*

***2 Gebondenheid bij gebruik pas / regeling schade bij betaling zonder toestemming met pas***

*I U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die met een pas van u zijn verricht. Ook als ze door een ander met uw pas zijn verricht.*

*(...)”*

- 2.3 Consument is door [naam broker] c.s. (hierna: [naam broker]) overgehaald diverse transacties te verrichten zodat hij kon beleggen in binaire opties. [naam broker] presenteert zich als een online Forex en CFD's broker. In de periode van oktober 2016 tot begin 2019 heeft Consument vanaf zijn betaalrekening door middel van internetbankieren meerdere overboekingen met een totaalbedrag van € 121.950,- gedaan naar [naam broker].
- 2.4 Op 25 mei 2019 heeft Consument bij de Bank aangegeven dat hij is opgelicht door [naam broker] en heeft hij de Bank verzocht de betalingen te annuleren en de overgemaakte bedragen terug te storten op zijn rekening.
- 2.5 Consument heeft op 19 juni 2019 aangifte gedaan bij de politie van fraude.
- 2.6 De Bank heeft enkel de laatste transactie kunnen annuleren en heeft een bedrag van €2.000,- teruggestort op de betaalrekening van Consument.
- 2.7 Consument heeft de Bank verzocht de door hem overgeboekte bedragen in de periode van oktober 2016 tot januari 2019 terug te storten. De Bank heeft het verzoek van Consument afgewezen, waarna Consument zijn klacht heeft ingediend.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 116.950,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hem heeft geschonden en voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument is slachtoffer geworden van fraude bij de handel in binaire opties. De Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening, omdat zij op grond van het know your customer-principe en de internationale SWIFT regels verplicht is partijen zoals [naam broker] te onderzoeken en dit heeft nagelaten;
- door buitenlandse financieel toezichthouders is gewaarschuwd voor de activiteiten van [naam broker], zodat de Bank van deze activiteiten op de hoogte had moeten zijn. De Bank heeft echter nagelaten Consument te waarschuwen voor de frauduleuze praktijken van [naam broker] en heeft nagelaten betalingen naar deze partij te blokkeren;
- de Bank heeft niet adequaat gehandeld nadat zij bekend werd met de fraude en zou contact moeten opnemen met [naam broker] om het geld van Consument terug te krijgen.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De 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 merkt op dat dit geschil in de kern de vraag betreft of de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en dientengevolge de door Consument geleden schade dient te vergoeden. De Commissie oordeelt dat deze vragen ontkennend dienen te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

4.2 Tussen partijen staat vast dat Consument in de periode van oktober 2016 tot begin 2019 meerdere overboekingen heeft gedaan ten gunste van [naam broker]. Consument houdt de Bank verantwoordelijk voor de schade die hij heeft opgelopen, omdat de Bank heeft nagelaten te waarschuwen voor de activiteiten van [naam broker].

4.3 De Bank heeft zich gemotiveerd verweerd door te stellen dat de betalingen door Consument zelf zijn verricht door middel van overboekingen via internetbankieren. Van onterechte of onjuiste transacties is geen sprake.

De Bank concludeert dan ook dat de transacties met toestemming van de Consument hebben plaatsgevonden en dat hij conform de artikelen 13 lid 1 van hoofdstuk 3 en 2 lid 1 van hoofdstuk 10 van de Voorwaarden 2018 gebonden is aan de transacties. Daarbij komt dat de Bank geen partij is in de verhouding tussen Consument en [naam broker]. De Bank is derhalve niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud en het nakomen van afspraken die Consument heeft gemaakt met anderen. Daarnaast rust op de Bank niet de algemene verplichting om alle betalingen te controleren en te waarschuwen indien er risico's aan de betalingen verbonden zijn.

- 4.4 In dit geschil is van belang dat de Bank in relatie tot de door Consument gedane overboekingen optreedt als betaaldienstverlener. Het gaat immers om betalingen gedaan ten laste van de betaalrekening die wordt aangehouden door Consument bij de Bank. Deze betalingen zijn door Consument bevoegd en welbewust geïnitieerd en geautoriseerd. Als betaaldienstverlener is de Bank op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdracht. De Bank heeft hieraan voldaan.
- 4.5 Op de rol van betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. De generieke zorgplichtbepaling van artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht (Wft) geldt dan als vangnetbepaling. Deze zorgplicht strekt echter niet verder dan de reeds bestaande civielrechtelijke zorgplicht. De zorgplicht van een betaaldienstverlener houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder (Rechtbank Amsterdam, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493).
- 4.6 Nu de Bank bij de overboekingen in kwestie enkel heeft opgetreden als betaaldienstverlener, is haar rol beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De Bank kan derhalve geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingstransacties zonder onderzoek te doen. Wel kan van de Bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op beleggingsactiviteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de Bank zich daadwerkelijk van bewust was (Hoge Raad, ECLI:NL:HR:2015:3399 en Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531).
- 4.7 De vraag of de Bank onderzoek had moeten doen, omdat Consument de intentie had te handelen in binaire opties, moet ontkennend worden beantwoord. De Bank was ten tijde van het uitvoeren van de betalingstransacties niet op de hoogte van de intentie van Consument om te handelen in binaire opties. De Bank kon enkel zien dat Consument bedragen overboekte naar buitenlandse bankrekeningen. Dat vormt op zichzelf geen aanleiding voor de Bank om de bij de betalingstransacties betrokken partijen te onderzoeken.

- 4.8 De vraag die thans nog voorligt is of de Bank gehouden was Consument te waarschuwen op basis van waarschuwingen door buitenlandse financieel toezichthouders. Ook deze vraag moet ontkennend worden beantwoord. De rol van de Bank als betaaldienstverlener is beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. Op een betaaldienstverlener rust niet in het algemeen de plicht om betaaldienstgebruikers zoals Consument te waarschuwen op basis van een waarschuwing van een financieel toezichthouder noch om overboekingen nader te onderzoeken of zelfs niet uit te voeren. De Bank was niet op de hoogte dat gelden werden overgemaakt naar rekeningnummers van een frauderende beleggingsinstelling. De Bank had daarvan ook niet op de hoogte te hoeven zijn, omdat zij niet verplicht is de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren (rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, rechtbank Amsterdam ECLI:RBAMS:2018:4656). Tevens hoeft de Bank als betaaldienstverlener niet op de hoogte te zijn van waarschuwingen van financieel toezichthouders over beleggingsinstellingen. Dit zou anders kunnen zijn als de Bank de rol van beleggingsdienstverlener vervulde, waarvan hier geen sprake is.
- 4.9 Tot slot heeft Consument gesteld dat de Bank onvoldoende adequaat heeft gehandeld, nadat zij bekend werd met de fraude. De Commissie stelt vast dat de Bank de laatste door Consument verrichte betaling wel heeft kunnen annuleren en het geld op zijn betaalrekening heeft teruggestort. Van de Bank kan naar het oordeel van de Commissie niet worden verwacht dat zij betalingen over de periode oktober 2016 tot en met januari 2019 terughaalt. Daarvoor is immers te veel tijd verstreken. De Bank is bovendien, zoals zij terecht heeft gesteld, geen partij bij de overeenkomst tussen Consument en [naam broker]. Het is dan ook niet aan de Bank om [naam broker] aan te schrijven om het geld terug te krijgen: dit is een actie die Consument zelf dient te ondernemen. De Commissie concludeert daarom ten aanzien van dit klachtonderdeel dat de Bank niet verwijtbaar heeft gehandeld nadat zij bekend werd met de fraude. De Commissie oordeelt dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

#### *Conclusie*

- 4.10 Op grond van het voorgaande oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en wijst dan ook zijn vordering af.

## **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.*