

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-846  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 13 juli 2020  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 16 oktober 2020  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument is slachtoffer geworden van WhatsApp-fraude en houdt de Bank verantwoordelijk voor de door hem geleden schade. De Commissie oordeelt dat Consument zelf de overboeking heeft verricht en deze voor zijn eigen rekening blijft. De vordering wordt afgewezen

## **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank.

Consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om schriftelijk te reageren op het verweerschrift.

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

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument houdt een betaalrekening aan bij de Bank, ten behoeve waarvan hij gebruik maakt van een pinpas, bijbehorende pincode en internetbankieren. Op de contractuele verhouding tussen de Bank en Consument zijn de *'Voorwaarden voor betalen en online diensten van de Rabobank 2019'* van toepassing.
- 2.2 Op 12 juni 2020 omstreeks 20.00 uur is Consument via Whatsapp benaderd door een persoon die zich voordeed als een goede vriend van Consument. De berichten kwamen binnen via het telefoonnummer van de vriend en stonden onder eerder verstuurd berichten. Hij vroeg Consument of hij een bedrag van € 500,- kon lenen.

Consument heeft toen om 20.25 uur via Tikkie een bedrag van € 500,- overgemaakt. Daarna ontving Consument nogmaals een verzoek via Whatsapp om een bedrag over te maken. Omdat Consument het niet vertrouwd heeft hij telefonisch contact opgenomen met de vriend. Toen bleek dat de Whatsapp-account van de vriend gehackt te zijn.

- 2.3 Het overgeboekte bedrag bleek niet te zijn overgemaakt naar de rekening van de vriend, maar naar de rekening van een voor Consument onbekende derde. Consument heeft diezelfde avond om 20.59 uur contact opgenomen met de Bank en verzocht om het bedrag terug te halen. Dit was niet mogelijk.
- 2.4 Consument heeft op 15 juni 2020 aangifte gedaan bij de politie.
- 2.5 Tussen partijen is een geschil ontstaan over de aansprakelijkheid met betrekking tot de verrichte betaling en de door Consument geleden schade. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert vergoeding van € 500,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Consument is slachtoffer geworden van Whatsapp-fraude. De Whatsapp-account van de vriend was gehackt. Consument verkeerde in de veronderstelling dat hij met de vriend aan het appen was. De Bank is verantwoordelijk voor een manier van verificatie tussen het gebruikte Whatsappaccount en de rekeningnummer van de eigenaar van het account.

#### *Verweer 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 stelt voorop dat het te betreuren is dat Consument slachtoffer geworden is van oplichtingspraktijken via Whatsapp (ook wel vriend-in-noodfraude genoemd). De vraag die voorligt is of de Bank gehouden is het bedrag waarvoor Consument opgelicht is, aan hem te vergoeden. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank de schade van Consument niet hoeft te vergoeden en zij licht dat oordeel als volgt toe.

- 4.2 De Commissie heeft beoordeeld of de schade van Consument op basis van een wettelijke grond door de Bank vergoed moet worden. In dat kader is van belang dat Consument ertoe bewogen is om zelf een bedrag over te maken via Tikkie. De persoon die zich voordeed als de vriend van Consument heeft weliswaar Consument verzocht de betaling te verrichten, maar die persoon is bij de uitvoering van die betaling op geen enkele manier betrokken geweest. Er zijn bijvoorbeeld geen codes afhandig gemaakt van Consument.
- 4.3 Uit artikel 7:527 lid 1 en lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat de verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van de Bank komen, tenzij sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid aan de zijde van Consument. Er is echter pas sprake van niet-toegestane betalingstransacties als deze zijn uitgevoerd zonder instemming van Consument (artikel 7:522 lid 2 BW). Omdat Consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft, is de regelgeving van artikel 7:527 BW niet van toepassing en is er op die grond dus geen verplichting voor de Bank om de schade van Consument te vergoeden (vgl. Geschillencommissie Kifid 15 oktober 2020 nr. 2019-796 en 20 mei 2019, nr. 2020-139).
- 4.4 Naar de Commissie begrijpt, stelt Consument dat de Bank een manier dient te ontwikkelen om te verifiëren of de gebruiker van het Whatsapp-account dezelfde is als die van de begunstigde rekening. Met de Bank is de Commissie van oordeel dat er (momenteel) geen wettelijke verplichting is voor een dergelijke verificatie en dat het maar de vraag is of een dergelijke verificatie technisch mogelijk is.
- 4.5 Alhoewel de Commissie goed begrijpt hoe zeer Consument gedupeerd is door behendige oplichters die hem een geldbedrag afhandig hebben gemaakt, kan echter deze schade op juridische gronden niet op de Bank verhaald worden. De klacht wordt in al haar onderdelen ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze beslissing is genomen in 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.*