

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0344
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 september 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 12 april 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Bank. WhatsApp fraude. De vraag die door de consument is voorgelegd is of het door de oplichter via WhatsApp afhandig gemaakte geldbedrag op de bank verhaald kan worden aangezien de bank oplichting via spoofing vergoedt. De commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend moet worden beantwoord. De consument doet namelijk een beroep op een door de bank coulance halve opstelde vergoedingsregeling en coulance is juridisch niet afdwingbaar.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 houdt bij de bank samen met haar echtgenoot een en/of betaalrekening aan met daaraan gekoppeld een bankpas en pincode; de consument maakt tevens gebruik van internetbankieren. Op de betaalrekening zijn de Algemene Voorwaarden betalen en online diensten van de Rabobank 2019 van toepassing.

- 2.2 Op zondag 20 oktober 2019 rond 14.00 uur is de consument via WhatsApp benaderd door een persoon die zich voordeed als haar zuster en vertelde over een nieuw telefoonnummer te beschikken. Na enig WhatsApp-verkeer en pogingen elkaar te bellen heeft die persoon (verder: oplichter) om 16.22 uur de consument gevraagd een tweetal rekeningen te betalen en daarvoor bedragen over te maken naar een bij de bank ten name van X aangehouden betaalrekening. De consument heeft laten weten dat 's avonds te zullen doen. De consument heeft die betalingen op zondag 20 oktober rond 19.30 uur door middel van internet-bankieren verzorgd; kopieën van de betalingsopdrachten heeft de consument de oplichter via Whatsapp toegestuurd. Hierna heeft de oplichter de consument voor de derde keer gevraagd een rekening te betalen door een bedrag aan X over te maken. Hierover heeft de consument in het proces verbaal van aangifte verklaard: “(...) Ik vond dit vreemd, want [naam zuster, toevoeging commissie] had mij nooit eerder om geld gevraagd en nu vroeg ze mij meteen drie keer. Ik begon te twijfelen of ik wel echt met [naam zuster] te maken had (...)”. Op de hierop door de consument aan de oplichter gestelde controlevragen heeft deze niet dan wel verkeerd geantwoord. De consument heeft daarmee ontdekt te zijn opgelicht.
- 2.3 Van het door de consument in totaal € 2.524,50 aan X overgemaakte bedrag is door de bank € 24,50 veilig gesteld.
- 2.4 De op 29 november 2019 afgeronde interne klachtprocedure heeft niet tot toewijzing van het verzoek om schadevergoeding van de consument geleid. De consument heeft hierop geen klacht bij Kifid ingediend.
- 2.5 De consument heeft na berichten in de media over de vergoeding door de bank van slachtoffers van spoofing te hebben gelezen de bank andermaal gevraagd haar schade te vergoeden. Na hierop van de bank een afwijzing te hebben ontvangen heeft de consument haar klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument heeft aangevoerd de klacht te hebben ingediend omdat de bank wel de schade vergoedt die door slachtoffers van spoofing is geleden maar dat de bank niet tot vergoeding overgaat als het gaat om WhatsApp fraude; een zelfde vorm van oplichting. In het geval van spoofing doet de oplichter zich voor als de bank en in het geval van deze WhatsApp fraude deed de oplichter zich als een familielid voor. Ook wat de transacties betreft is er volgens de consument tussen deze twee vormen van oplichting geen verschil. Net als het bij spoofing het geval is, heeft de consument de transacties zelf uitgevoerd en geaccordeerd. Door de schade vanwege WhatsApp fraude niet en de vanwege spoofing geleden schade wél te vergoeden, meet de bank met twee maten.

De consument is van mening dat de bank in oplichtingskwesaties een rol heeft te vervullen en dat onvoldoende doet en “(...) ik sta met lege handen en krijg afwijzing na afwijzing en wordt verantwoordelijk gesteld voor mijn eigen daden, terwijl de Rabobank alle verantwoordelijkheid en verplichtingen tot het oppakken van een fraudeur/crimineel niet nakomt(...)”. De consument is voorts van mening dat “(...) de Rabobank een platform creert voor oplichters om via een Rabobankrekening bedragen te ronselen van slachtoffers en de gelegen[heid] biedt om deze bedragen ook direct van de rekening af te halen (...)”. De consument merkt verder op dat de privacy van oplichters wordt beschermd en hun gegevens niet met haar worden gedeeld terwijl zij in het kader van haar schadevordering al haar gegevens bekend moet maken. De politie heeft de consument tijdens het doen van haar aangifte van oplichting verteld dat het de taak van de bank is om de oplichter ‘te vervolgen’; of de bank (die verplicht is om frauduleuze handelingen zoals terrorisme en witwaspraktijken te melden) dit heeft gedaan is de consument niet bekend. De consument vordert dat de bank de door haar geleden schade van € 2.500,- zal vergoeden te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 20 oktober 2019.

Het verweer

2.7 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

- 3.1 De kernvraag die door de consument is voorgelegd is of het door de oplichter via Whatsapp afhandig gemaakte geldbedrag op de bank verhaald kan worden aangezien de bank oplichting via spoofing vergoedt. Alhoewel de commissie begrijpt dat de consument is gedupeerd, dient bij de beantwoording van haar vraag onderzocht te worden of de bank ter zake de weigering de schade te vergoeden de juiste maatstaf heeft gehanteerd. Hiertoe wordt het volgende overwogen.
- 3.2 De bank heeft in 2019 en ook in deze procedure gemotiveerd toegelicht waarom zij niet verplicht is de geleden schade te vergoeden. Hiertegen is de klacht van de consument niet gericht.
- 3.3 De bank heeft de mening van de consument, dat de door WhatsApp fraude geleden schade vanwege de voor spoofing opgestelde vergoedingsregeling moet worden vergoed, gemotiveerd bestreden. Ten eerste door aan te voeren dat ook in het geval van spoofing op haar geen verplichting tot vergoeding rust. En ten tweede door op te merken dat de schaderegeling in spoofingkwesaties coulançe halve wordt aangeboden en het daarmee aan de bank is om te bepalen of zij gelet op de feiten en omstandigheden in het specifieke geval tot vergoeding bereid is. Een handelwijze die, aldus de bank, binnen haar beleidsvrijheid valt.

Ter toelichting daarop heeft de bank opgemerkt dat ondanks de mogelijke overeenkomsten tussen de twee fraudevormen deze ook van elkaar verschillen. Zo doet een persoon zich bij WhatsApp fraude voor als een bekende terwijl bij spoofing een persoon zich voordoeft als een medewerker van de bank. De commissie overweegt als volgt.

- 3.4 De door de consument gevorderde afwikkeling betreft een verzoek om coulance. De consument zoekt hiervoor steun bij een door de bank -coulance halve- voor een andere vorm van oplichting geformuleerde regeling. De commissie is van oordeel dat de bank op die grond niet tot vergoeding verplicht kan worden; een tegemoetkoming uit coulance is immers niet juridisch afdwingbaar. Dit betekent dus dat op deze grond de vordering van de consument niet is toe te wijzen.
- 3.5 De vordering is ook niet toe te wijzen op grond van de overige geuite verwijten door de consument. De commissie licht dit toe als volgt. De consument heeft haar stelling dat de bank een platform voor criminelen biedt niet nader onderbouwd. De bank heeft deze stelling gemotiveerd bestreden en toegelicht dat de fraudeurs bij deze vorm van criminaliteit zich van zogenoemde geldezels bedienen. De bank heeft verder aangevoerd dat deze vorm van criminaliteit lastig te detecteren is onder meer omdat aan de betaling zelf niet is af te lezen dat die op fraude is terug te voeren omdat de benadeelde zelf daartoe opdracht heeft verstrekt. De bank heeft voorts uitgelegd dat zij na het bekend worden van de fraude onderzoekt of er verdere maatregelen tegen de geldezel (in dit geval X) genomen moeten worden. De commissie acht het hierbij juist dat de bank om privacy redenen aan de consument hierover geen verdere mededelingen doet.
- 3.6 De commissie volgt de bank in haar verweer op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme jegens de consument geen meldingsplicht te hebben. Een dergelijke meldingsplicht is niet gericht op de consument maar op de Financial Intelligence Unit – Nederland (FIU-Nederland).

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.