

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0377  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 januari 2022  
Ingediend door : De consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 10 mei 2022  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

## **Samenvatting**

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Hij is telefonisch benaderd door een Engelssprekende persoon die zich voordeed als officier van justitie. De consument is door deze persoon bewogen tot het (meewerken aan het) overmaken van € 70.298,- van zijn banktegoed naar verschillende bankrekeningnummers. Hiervan is € 57.622,- veiliggesteld door de bank. Hij vordert een restantbedrag van € 12.663,- als schadevergoeding van de bank terug. De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat deze schade voor rekening en risico komt van de consument. De vordering is afgewezen.

## **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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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. De bank is in dit klachtdossier vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. D.S. Volleberg.
- 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 hield een betaalrekening aan bij de bank met daaraan gekoppeld een betaalpas en pincode.

De consument beschikte over internetbankieren, een Rabo scanner en mobiel-bankieren.

- 2.2 Op 6 oktober 2021 is hij via de telefoon benaderd door oplichters. In de politieaangifte welke onderdeel uitmaakt van het dossier staat kort en zakelijk weergegeven dat de consument is gebeld door een Engelstalige man die zich voordeed als officier van justitie. Hij vertelde de consument dat zijn naam in verband is gebracht met illegale praktijken en dat de consument het risico loopt dat criminelen zijn spaartegoeden zullen ontnemen. De man zou de consument helpen zijn gelden veilig te stellen. De man sprak hem zeer dreigend toe en zette druk op de consument. De consument heeft via het internetbankieren ingelogd op zijn bankomgeving. Op het mobiel-bankieren zag hij dat er bedragen van zijn rekening werden afgeschreven. Hij had er geen goed gevoel bij waarop hij zijn vader heeft bericht. Deze is gemachtigd op zijn rekening en heeft kunnen zien dat er geld werd afgeschreven waarop zijn vader de fraudelijn van de bank heeft gebeld. Zijn spaargeld ad. € 70.298,- is in meerdere transacties overgeboekt naar verschillende rekeningnummers. De bank heeft daarvan € 57.622,- terug kunnen halen.
- 2.3 De consument heeft de bank verzocht hem schadeloos te stellen voor het bedrag dat de bank niet terug heeft kunnen halen en heeft € 12.663 gevorderd van de bank. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument heeft zich beklaagd over de afwijzing van de bank om hem schadeloos te stellen nadat hij slachtoffer is geworden van fraude. Hij is telefonisch misleid door iemand die zich voordeed als officier van justitie en vertelde hem dat er grote problemen dreigden voor de consument, hij wist het BSN van de consument en zette hem onder druk tijdens een langdurend gesprek. De consument mocht met niemand overleggen en niet ophangen.
- 2.5 De consument geeft aan volledig overdonderd te zijn geweest en slechts 1 maal te hebben ingelogd met de Rabo scanner. In meerdere transacties zijn er overboekingen gedaan door de oplichters van zijn spaarrekening naar zijn betaalrekening waarna de bedragen zijn overgemaakt naar verschillende bankrekeningnummers. Op internet heeft hij gelezen dat een van die bankrekeningnummers al vanaf 2020 in verband wordt gebracht met fraude en er wordt voor gewaarschuwd.

Hij verwijt de bank dat haar systemen niet hebben aangeslagen op deze ongewone en hoge overboekingen naar een frauduleus bankrekeningnummer. Pas na melding van de fraude door de vader van de consument heeft de bank actie ondernomen en is een bedrag teruggehaald.

- 2.6 Tijdens de interne klachtenprocedure bij de bank heeft de consument standaard afwijzingen op zijn klacht ontvangen. Het gehele proces ontbrak het aan de zijde van de bank aan begeleiding, persoonlijke aandacht en interesse in wat de consument was overkomen. Het was een bedroevende ervaring, aldus de consument.
- 2.7 De consument vordert het niet teruggehaalde bedrag van de bank terug ad € 12.663,-.

*Het verweer van de bank*

- 2.8 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**

*Inleiding en beslissing commissie*

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de schade die de consument door de oplichting heeft geleden dient te vergoeden. Voor de beoordeling van de klacht gaat de commissie uit van de vaste lijn van de geschillencommissie bij vergelijkbare klachten en oordeelt dat de vordering van de consument dient te worden afgewezen. De commissie licht dit hierna toe.
- 3.2 Uit het dossier volgt dat de consument ten tijde van het telefoongesprek met de oplichters op hun verzoek het programma 'Anyview' heeft gedownload op zijn computer. Door middel van het installeren van dit programma heeft hij de oplichters op afstand toegang gegeven tot zijn computer. Door het doorgeven van zijn beveiligingscodes aan de criminelen dan wel door het invoeren daarvan op zijn computer in het Internetbankieren hebben de oplichters toegang gekregen tot zijn bankrekeningen. Uit de bankadministratie volgt dat de door de consument betwiste transacties, nadat deze door de oplichters zijn klaargezet in zijn Internetbankieren, door hem zijn geaccordeerd. Dit is enerzijds gedaan door gebruikmaking van de Rabo scanner en de betaalpas van de consument en anderzijds door accordering in de Mobielbankierenapp op zijn telefoon.

### *Juridisch beoordelingskader*

- 3.3 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank is verplicht een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren. Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 van het BW als niet toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.<sup>1</sup>
- 3.4 De commissie zal daarom eerst vaststellen of de betreffende betalingstransacties moeten worden gekwalificeerd als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties. De bank heeft zich onder meer verweerd door te stellen dat de consument op instructie van de oplichters zelf opdracht heeft gegeven voor en heeft ingestemd met de betalingstransacties. Derhalve is sprake van een toegestane betalingstransactie, aldus de bank. De commissie overweegt dat uit het dossier blijkt dat de consument op instructie van de oplichters heeft ingelogd, omdat hij zo zijn identiteit kon aantonen op verzoek van de oplichters. Uit de bankadministratie blijkt dat vervolgens de betwiste transacties zijn geaccordeerd middels de Rabo scanner en betaalpas van de consument dan wel via de Mobielbankieren app van de consument.
- 3.5 Nadat de consument argwaan begon te krijgen en zijn vader berichtte bleek dat er grote bedragen van zijn rekening waren afgeschreven. Hieruit leidt de commissie af dat de consument niet heeft ingestemd met de betalingstransacties. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met de bank afgesproken vorm en procedure, met gebruik van bepaalde bankgegevens van de consument, staat er niet aan in de weg dat de betalingstransacties worden aangemerkt als niet toegestaan.<sup>2</sup> De consument heeft weliswaar verklaard te hebben ingelogd om zijn identiteit aan te kunnen tonen maar hij heeft niet ingestemd met het afschrijven van de bedragen van zijn rekening van in totaal € 70.298,-. De commissie neemt daarom tot uitgangspunt dat sprake is geweest van niet toegestane betalingstransacties.

---

<sup>1</sup> Zie Commissie van Beroep Kifid, nr. 2020-027, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> Hoge Raad 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2.

- 3.6 Zoals hiervoor onder 3.3 is overwogen, geldt als hoofdregel voor niet toegestane betalingstransacties dat de bank het bedrag van de niet toegestane betalingstransacties moet terugbetalen, tenzij de consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Volgens artikel 7:524 lid 1 BW moet de consument zijn betaalpas gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. In hoofdstuk 2 van de algemene voorwaarden zijn bepalingen opgenomen die betrekking hebben op de veiligheid van de betaalrekening. Daarin is onder meer opgenomen dat beveiligingscodes geheim moeten worden gehouden, je niemand mag laten meekijken als je de beveiligingscodes intoetst en dat beveiligingscodes nooit mogen worden doorgegeven per telefoon, e-mail of op een andere manier dan uitdrukkelijk door de bank voorgeschreven. Dat geldt ook als de consument telefonisch, per e-mail of persoonlijk door iemand wordt benaderd die aangeeft medewerker van de bank of andere dienstverlener te zijn. Daarnaast moet de consument zorg dragen voor een goede beveiliging van de apparatuur die hij gebruikt voor zijn bankzaken.
- 3.7 De commissie moet beoordelen of de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften. Vast staat dat de consument de persoon die zich voordeed als officier van justitie de toegang heeft verleend tot zijn computer. Ook staat vast dat de consument daarna heeft ingelogd in zijn Internetbanieren op verzoek van deze persoon. Vervolgens blijkt uit de bankadministratie dat de transacties zijn geaccordeerd met de Rabo scanner en bankpas van de consument en zijn Mobielbankieren app. Daarmee heeft de consument de hierboven genoemde veiligheidsvoorschriften niet in acht genomen. Het gevolg daarvan is dat de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van de veiligheidsvoorschriften. Hij is daarom zelf aansprakelijk voor de schade die hij heeft geleden door de betalingstransacties.<sup>3</sup>

*Is er sprake van schending van de zorgplicht door de bank?*

- 3.8 Naar de commissie begrijpt heeft de consument verder gesteld dat de bank een op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door hem niet te behoeden voor de fraude. De commissie overweegt dat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt in beginsel niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.

---

<sup>3</sup> Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0172 en 2022-0031.

Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.<sup>4</sup> Het is de commissie niet gebleken dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van enig gevaar op het moment dat zij de betalingstransacties uitvoerde. Voor de bank bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de betalingen te blokkeren. Dat de bank haar zorgplicht zou hebben geschonden is daarom niet komen vast te staan.

- 3.9 Hoewel de commissie betreurt dat de consument veel geld kwijt is, is zij van oordeel dat de klacht ongegrond is. De bank heeft de transacties grotendeels terug kunnen draaien en daarmee de schade voor de consument beperkt. De vordering wordt gelet op het voorgaande afgewezen.

#### **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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de Geschillencommissie Kifid in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de Geschillencommissie Kifid niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid 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 – vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

---

<sup>4</sup> Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.