

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0488 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 13 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Oplichting, zorgplicht bank. De consument is telefonisch benaderd door twee personen die haar overtuigden dat zij onderwerp was van een strafrechtelijk onderzoek. Zij is ertoe bewogen een betaling te verrichten naar een rekeningnummer bij een buitenlandse bank. Daarna bleek zij te zijn opgelicht. De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en vordert vergoeding van de schade. De commissie is van oordeel dat de bank als betaaldienstverlener is opgetreden en daarom gehouden was de betaalopdrachten uit te voeren. Het is niet gebleken dat de bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht. De vordering wordt 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.
- 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 een betaalrekening aan bij de bank.

- 2.2 Op 30 november 2021 is de consument gebeld door een persoon die zich voordeed als een onderzoeker van de “Supreme Court of Justice”. Volgens deze persoon was de consument het onderwerp van een strafrechtelijk onderzoek naar witwassen en financiering van terrorisme. Er zouden criminelen gebruik maken van haar identiteit. Zij werd vervolgens doorverbonden met een persoon die zich voordeed als zijn leidinggevende. Deze persoon vertelde de consument dat zij haar geld moest overboeken naar een tussenrekening, om zo te voorkomen dat zij haar geld zou verliezen. Hij haalde haar over om een programma te installeren waarmee hij toegang tot haar computer zou krijgen. Via de computer werd een betaling klaargezet van € 36.895,- naar een rekeningnummer bij een Thaise bank (hierna: de begunstigde bank). De betaling is door de consument goedgekeurd en uitgevoerd. Daarnaast werd zij ertoe bewogen een account aan te maken op de website van Wise en met haar creditcard een bedrag van € 1.004,- naar het account over te maken via Wise Transfer. Die transactie is echter niet geslaagd. Op een later moment is nog een poging gedaan door een derde om geld over te maken via Wise. Die transactie is door Wise geblokkeerd.
- 2.3 Na ongeveer zes uur heeft de consument het contact verbroken om met de bank te bellen. Tijdens het gesprek met de bank werd duidelijk dat de consument was opgelicht. De bank heeft haar rekening en creditcard geblokkeerd en een annuleringsverzoek ingediend bij de correspondentbank die de bank gebruikt voor transacties naar de begunstigde bank. De correspondentbank heeft diezelfde dag gereageerd en contact opgenomen met de begunstigde bank. Twee dagen later ontving de bank van de begunstigde bank het bericht dat de overgeschreven bedragen niet meer konden worden teruggehaald.
- 2.4 Op 6 december 2021 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank en haar verzocht de schade te vergoeden. Dat verzoek is op 23 december 2021 door de bank afgewezen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht. Zij voert daartoe het volgende aan. De bank heeft een verantwoordelijkheid en zorgplicht om te zorgen dat het geld van de consument veilig blijft. Bij een ongebruikelijke transactie als deze, waarbij de hele rekening wordt leeggehaald en naar een rekening in Thailand wordt overgeboekt, had de bank een beveiligingssysteem in gebruik moeten hebben dat af zou gaan. De bank had de transactie vervolgens tijdelijk kunnen bevriezen om deze te verifiëren bij de consument. Had de bank een goed werkend beveiligingssysteem in gebruik gehad, dan had de schade die de consument heeft geleden voorkomen kunnen worden.

Verder heeft de consument gesteld dat de bank onvoldoende voortvarend heeft gehandeld nadat zij de fraude gemeld had. Zo heeft de bank weliswaar een bericht gestuurd naar de bank van de begunstigde van de betaling, maar heeft de bank daarna een aantal dagen niets gedaan. De bank had, nadat zij niet direct een reactie kreeg, op andere wijze contact moeten zoeken met de bank van de begunstigde om de gelden veilig te stellen.

2.6 De consument vordert een schadevergoeding van € 37.899,-.

*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 vraag die voorligt is of de bank gehouden is de schade die de consument heeft geleden te vergoeden. Hoewel de commissie oog heeft voor de impact die een dergelijke fraude op de consument kan hebben, kan de commissie niet anders dan – in lijn met haar eerdere uitspraken – deze vraag ontkennend beantwoorden.<sup>1</sup>

3.2 Voor dat oordeel is het volgende van belang. De betalingen zijn door de consument zelf uitgevoerd en goedgekeurd, in overeenstemming met de daarvoor gestelde voorwaarden. In haar rol als betaaldienstverlener is de bank verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdracht als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Dat volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Op het moment dat de bank de betaalopdracht heeft ontvangen, is deze onherroepelijk geworden. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalings-transacties te monitoren. De bank is ook niet verplicht om onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling. Op de bank als betaaldienstverlener rust slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. De stelling van de consument dat het beveiligingssysteem van de bank de transactie had moeten opmerken of anderszins had moeten controleren, kan daarom niet slagen.

3.3 Van de bank kan wel verwacht worden 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>2</sup>

---

<sup>1</sup> Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-531, 2020-150, 2021-0502, 2021-0957, 2022-0148.

<sup>2</sup> Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Het is echter niet gebleken dat de bank ten tijde van het uitvoeren van de betalingsopdracht wist dat de bedragen bestemd waren voor een partij die achteraf onbetrouwbaar bleek te zijn.

- 3.4 Ten aanzien van de stelling van de consument dat de bank onvoldoende voortvarend heeft gehandeld nadat zij de bank op de hoogte had gebracht van de fraude, overweegt de commissie het volgende. De bank heeft toegelicht dat zij direct een annuleringsverzoek heeft verzonden aan de correspondentbank. Uit de bijgevoegde SWIFT-berichten, blijkt dat de correspondentbank diezelfde dag heeft gereageerd en het annuleringsverzoek heeft doorgestuurd naar de begunstigde bank. Twee dagen later heeft de bank van de begunstigde bank het bericht ontvangen dat zij de begunstigde van de betaling niet heeft kunnen bereiken. Dat de begunstigde bank pas twee dagen later reageert, is een omstandigheid die de bank niet kan worden aangerekend. Bovendien staat daarmee niet vast dat de begunstigde bank het bericht niet direct heeft opgepakt. De commissie ziet niet in wat de bank in dit geval meer had kunnen doen. Daarbij komt dat de bank bedragen niet eigenhandig kan terugboeken. De betalingen van consument zijn namelijk onherroepelijk. Zonder toestemming van de begunstigde mag de bank die bedragen niet terugboeken naar de consument.<sup>3</sup>
- 3.5 Gelet op de voorgaande overwegingen, komt de commissie tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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).*

---

<sup>3</sup> Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0934.

*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 in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

#### Artikel 533

- 1 Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
- 2 De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
- 3 In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
- 4 Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
- 5 Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.