

Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2023-0146

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Datum uitspraak	20 februari 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving en algemene voorwaarden

Samenvatting

Spoofting. Zorgplicht bank. De consument is er door derden onder valse voorwendselen toe bewogen om de besturing van zijn computer over te geven en met het geld van zijn rekening cryptomunten te kopen en deze over te boeken naar een opgegeven rekening, waardoor hij een bedrag van totaal € 7.795,- is kwijtgeraakt. Hij verwijt de bank dat bij hem angst en twijfel is gezaaid door een eerdere brief van de bank. Ook verwijt hij de bank dat die niet heeft voldaan aan haar zorgplicht door hem niet te waarschuwen voor deze fraude en niet te verifiëren of hij echt in korte tijd zulke grote bedragen wilde overmaken. De commissie oordeelt dat de consument de betaling heeft uitgevoerd en goedgekeurd in overeenstemming met de daarvoor met de bank afgesproken vorm en procedure. Er was voor de bank geen aanleiding om in te grijpen, de betalingen te blokkeren en/of eerst contact met hem op te nemen. De bank was niet op de hoogte van ongebruikelijk betalingsverkeer. Dat de bank haar zorgplicht zou hebben geschonden is daarom niet komen vast te staan. De bank is niet aansprakelijk voor de schade. De vordering van de consument wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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.
- I.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde, te weten mr. I.H.C. Jans, advocaat te Eindhoven.
- I.3 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.
- I.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument houdt bij de bank een betaalrekening en een spaarrekening aan. Op de overeenkomst met de bank inzake de betaalrekening zijn de ‘Voorwaarden voor betalen en onlinediensten van de Rabobank 2021’ van toepassing, hierna te noemen de voorwaarden. De voor dit geschil relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
- 2.2 Op 24 februari 2022 is de vrouw van de consument gebeld door de bank omdat gesignaleerd was dat er regelmatig cash geld werd gestort op haar rekening. Zij heeft toen uitgelegd dat zij en haar man regelmatig contant geld ontvangen van hun ouders in verband met hun studie in Nederland. In een brief van 14 maart 2022 van de bank in aansluiting op het telefoongesprek werd haar gevraagd het aantal stortingen van contant geld te beperken en voorzichtig te zijn met het accepteren van biljetten van € 200,- en € 500,- omdat dit in verband kan worden gebracht met witwassen en financiering van terrorisme of andere criminele activiteiten.
- 2.3 Op 18 april 2022 is de consument telefonisch benaderd door iemand die aangaf van ‘the Supreme Court of Justice’ te zijn. Hij werd doorverbonden met iemand die hem vertelde dat zijn BSN-nummer werd misbruikt voor criminele activiteiten. De consument controleerde via Google het nummer en zag dat het telefoonnummer waardoor hij werd gebeld van de Rechtbank was. De consument moest opgeven hoeveel geld hij op zijn rekeningen had. Hem werd verzocht Anydesk te downloaden waarmee hij de persoon met wie hij sprak de besturing gaf van zijn computer. Op het verzoek daartoe heeft hij Coinbase gedownload en cryptomunten gekocht van het geld van zijn rekening bij de bank en van een andere bankrekening, respectievelijk € 2.270,- en € 525,-. De cryptomunten moest hij overboeken naar een aan hem genoemde rekening. Vervolgens heeft hij voldaan aan het verzoek om de € 5.000,- aan contant geld die hij in huis had, bij een Geldmaat op zijn rekening te storten, om vervolgens voor dit bedrag ook cryptomunten te kopen en over te boeken naar de aan hem genoemde rekening. Op deze wijze zou zijn geld veilig zijn gesteld. Na beëindiging van het telefoongesprek kwam de consument er achter dat hij was opgelicht, waarna hij de politie en de bank belde. De bank heeft na ontvangst van deze melding de ontvangende bank verzocht de transacties te annuleren en het geld veilig te stellen. Echter, op dat moment bleek het geld al te zijn opgenomen.
- 2.4 De consument heeft de bank verzocht om de schade te vergoeden. De bank heeft dit afgewezen, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering

2.5 De klacht van de consument is dat de bank zijn door oplichting ontstane schade niet wil vergoeden. Hij voert aan dat hij en zijn vrouw buitenlandse studenten zijn en geen Nederlands spreken, geen Nederlandse kranten lezen en geen TV kijken, zodat ze niet op de hoogte waren van waarschuwingen tegen deze vorm van oplichting. Verder is hij er niet mee bekend hoe overheidsorganisaties in Nederland werken, of het gebruikelijk is dat zij telefonisch contact opnemen in geval van identiteitsfraude en dan advies geven hoe het geld veilig gesteld kan worden.

De consument stelt dat hij er niet zou zijn ingetrapt als zijn vrouw niet een maand eerder de brief van de bank had ontvangen over de stortingen. Zij werd hierdoor in verband gebracht met criminele activiteiten. In het aan de brief voorafgaande telefoongesprek werd zijn vrouw gemeld dat het gesprek werd opgenomen en dat zij naar waarheid moest antwoorden.

De consument vindt dat de bank maatregelen had moeten nemen om hem te waarschuwen en te beschermen tegen deze fraude. De consument heeft gehoord dat cliënten van andere banken wel gewaarschuwd zijn tegen deze vorm van fraude. Als de bank de stortingen kan monitoren, dan hadden ze ook deze fraude kunnen opmerken. De betaling via het platform Coinbase had reden moeten zijn om de betalingen te blokkeren in afwachting van nader onderzoek en hem te vragen of hij wel voor zulke grote bedragen in korte tijd cryptomunten wenste te kopen. De consument wijst verder op een krantenartikel waarin is vermeld dat Kifid uitspraken heeft gedaan op grond waarvan de bank verplicht was de schade te vergoeden van de slachtoffers van fraudeurs die zich voordeden als medewerker van de bank. Hij voldoet aan de twee daarin genoemde vereisten, namelijk dat hij aangifte heeft gedaan bij de politie en niet grof nalatig was. De consument vordert vergoeding van het door hem aan de fraudeurs betaalde bedrag van € 7.795,-.

Het verweer

2.6 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

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. Hoewel de commissie oog heeft voor de omstandigheden waaronder de oplichting van de consument heeft plaatsgevonden en de impact die dit voor hem heeft gehad, komt zij tot het oordeel dat zijn vordering dient te worden afgewezen. De commissie licht dit hierna toe.

Wat is het juridisch beoordelingskader?

3.2 De wet maakt onderscheid tussen betalingstransacties die met instemming van de betaler worden verricht en die waarbij die instemming ontbreekt. Instemming wordt geacht te zijn verleend als de betaling is gedaan volgens de met de bank in de voorwaarden afgesproken vorm en procedure. Ontbreekt de toestemming van de consument dan kan hij in beginsel aanspraak maken op rectificatie tenzij sprake is van grove nalatigheid van de consument. Dit volgt uit de artikelen 7:522, 7:526 en 7:528, 7:533 en 7:539 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) die zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Moet de bank de schade van de consument vergoeden?

3.3 De commissie volgt de bank in zijn verweer dat de consument de betalingen in dit geval zelf heeft uitgevoerd en goedgekeurd, in overeenstemming met de daarvoor gestelde voorwaarden. De bank is dan als betaaldienstverlener verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdracht. Dat volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW. De consument is gebonden aan deze betaling die onherroepelijk is. Dit staat in artikel 13 en 92 van de voorwaarden. De consument heeft dan geen aanspraak op rectificatie van de betaling door de bank.

3.4 Ook als ervan uit zou worden gegaan dat de toestemming in dit geval ontbrak omdat de consument misleid is, heeft de consument geen aanspraak op vergoeding door de bank omdat hij naar het oordeel van de commissie grof nalatig is geweest als bedoeld in artikel 7:529 lid I BW. De consument heeft de betreffende transactie mogelijk gemaakt door een derde toegang te geven tot zijn computer, door vervolgens (op verzoek van die derde) in te loggen op zijn internetbankieren en door de transactie te accorderen. Daarmee heeft de consument niet voldaan aan de veiligheidsvoorschriften zoals omschreven in artikel 45 van de voorwaarden.

3.5 De door de consument aangehaalde publicatie waarin staat dat Kifid in 2013 in twee zaken de uitspraak heeft gedaan dat de bank de schade als gevolg van fraude (gedeeltelijk) moest vergoeden aan de consument, vermeldt niet om welke uitspraken het gaat. Uit de publicatie zelf blijkt dat het in die zaken ging om niet volledig met deze zaak vergelijkbare gevallen van bankhelpdeskfraude. De consument kan hier geen steun aan ontlennen voor zijn standpunt dat de bank in dit geval zijn schade moet vergoeden.

3.6 Voor zover de consument met zijn argumenten heeft willen stellen dat de bank een op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door hem niet te behoeden dan wel te waarschuwen voor de fraude, overweegt de commissie als volgt. 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 niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. 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 en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was. Het feit dat gebruik werd gemaakt van Coinbase is op zichzelf geen reden om de betalingsopdracht te weigeren, aan te houden of te controleren. Het is de commissie niet gebleken dat de bank aanwijzingen had op het moment dat zij de betalingstransacties voor de consument uitvoerde, dat de transacties niet vrijwillig door de consument werden gedaan of dat zij een frauduleus karakter hadden. De brief aan de consument over de stortingen mocht de bank aan de consument sturen op grond van haar toezichthoudende taak op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft). De commissie volgt de bank in haar stelling dat haar wettelijke plicht op grond van de Wwft om transacties die aan bepaalde criteria voldoen te onderzoeken, niet dient ter bescherming van de consument tegen een fraude zoals in dit geval. Voor de bank bestond geen aanleiding om in te grijpen door de betalingen te blokkeren en/of eerst contact met de consument op te nemen alvorens de betalingsopdrachten uit te voeren. Dat de bank haar zorgplicht zou hebben geschonden is daarom niet komen vast te staan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving / de algemene voorwaarden

In deze bijlage staan de in de uitspraak genoemde wetsartikelen en bepalingen uit de 'Voorwaarden voor betalen en onlinediensten van de Rabobank 2021'

Artikelen uit het Burgerlijk Wetboek boek 7

Artikel 522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 524

De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken