

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0979

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. T. Veldhuizen, secretaris)

Datum uitspraak	20 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Klacht deels gegrond en vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Toegestane betalingstransacties. Zorgplicht bank. De consument is het slachtoffer geworden van oplichting en is van mening dat de bank de door haar geleden schade moet vergoeden. De commissie oordeelt dat de bank niet is gehouden om de schade te vergoeden. De consument heeft de betalingstransacties zelf geïnitieerd en goedgekeurd. Het is de commissie niet gebleken dat de bank ten tijde van het verrichten van de betalings-transacties wetenschap had van ongebruikelijk betalingsverkeer. Het klachtonderdeel over de handelwijze van de bank, voor zover deze ziet op (de communicatie met betrekking tot) het niet (meer) kunnen veiligstellen van gelden, is wel gegrond, maar leidt niet tot een toewijzing van de vordering.

### 1. Procedure

- 1.1 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.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. D.S. Volleberg, kantoorhoudende te leiden.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 20 september 2023. De consument heeft niet deelgenomen aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel mevrouw [naam] en de heer mr. D.S. Volleberg.
- 1.4 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 een betaalrekening aan bij de bank. In de periode van 19 november 2021 tot en met 22 april 2022 heeft de consument verschillende betalingstransacties verricht via de Rabo Bankieren App van in totaal € 69.350,- naar een buitenlandse bankrekening.
- 2.2 Op 26 april 2022 heeft de bank contact opgenomen met de consument en haar gewaarschuwd voor mogelijke 'Advanced Fee Fraud'. De bank heeft de consument op dezelfde dag een waarschuwingsbrief gestuurd waarin, voor zover relevant, het volgende is opgenomen:

*'(...) Wij hebben een annuleringsverzoek verzonden voor de transactie uit april 2022. U wordt erover geïnformeerd mochten er gelden veilig gesteld zijn. (...)*

- 2.3 Op 18 oktober 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank omdat de bank de geleden schade niet wilde vergoeden. De bank heeft de klacht per brief van 28 november 2022 afgewezen, waarna de consument de klacht heeft ingediend bij Kifid.

*De klacht en vordering*

- 2.4 De consument is van mening dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en vordert vergoeding van € 70.000,-, alsmede de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 14 oktober 2021. Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument het volgende aangevoerd.
- 2.5 De consument is opgelicht en onder druk gezet door een persoon om geld over te maken. De bank heeft de plicht om betalingstransacties te monitoren en te waarschuwen indien nodig. De bank heeft haar pas na ongeveer een halfjaar erop gewezen dat de bankrekening waarnaar de gelden waren overgemaakt betrokken was bij fraude. Hiervan was de bank op de hoogte doordat een andere klant naar hetzelfde bankrekeningnummer geld had overgemaakt en aangifte had gedaan. Als de bank haar eerder had gewaarschuwd, was de schade beperkt gebleven. Hoewel de bank stelt dat zij niet eerder wist dat het een frauduleuze bankrekening betrof, vertrouwt de consument dit niet.
- 2.6 De bank heeft de consument daarnaast verteld dat er nog geld teruggehaald kon worden als zij aangifte zou doen, hetgeen zij heeft gedaan. De consument vindt het dubieus dat zij pas in de procedure bij Kifid is geïnformeerd dat er geen gelden meer veiliggesteld konden worden.

*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

#### *Inleiding*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank is gehouden de door de consument geleden schade te vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij licht dit hierna toe.

#### *Wat is het beoordelingskader?*

- 3.2 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener (in dit geval de bank) slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler (in dit geval de consument) heeft ingestemd met de uitvoering van een betaalopdracht. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen (artikel 7:522 lid 2 BW).

- 3.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument de betalingstransacties heeft geïnitieerd en geautoriseerd conform de daartoe overeengekomen vorm en procedure. De bank is (op grond van artikel 7:533 lid 4 BW) vervolgens verplicht gevolg te geven aan deze ten laste van haar rekeninghouder (in dit geval de consument) gegeven betaalopdrachten. De betalingen zijn onherroepelijk geworden nadat de gelden op de rekening van de begunstigde(n) zijn bijgeschreven (zie artikel 7:522 en 7:534 BW). Gelet hierop is de bank jegens de consument ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdrachtgevende rekeninghouder slechts opgetreden als betaaldienstverlener. Vanuit die rol rust op de bank in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren en op basis van dit wettelijk kader is de bank niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.

#### *Is de bank tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht?*

- 3.4 Op de bank rust wel een zorgplicht, welke kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de rekeninghouder (in dit geval de consument). De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.<sup>1</sup> Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Zie GC Kifid nr. 2016-602, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> Zie HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

- 3.5 De bank heeft aangevoerd dat zij niet eerder dan 26 april 2022 ervan op de hoogte was dat de bankrekening van de oplichter betrokken was bij fraude. Op dezelfde dag heeft de bank de consument zowel telefonisch als per brief gewaarschuwd. Op dat moment had de consument de betreffende betalingstransacties reeds verricht. De enkele stelling van de consument dat zij niet gelooft dat de bank niet eerder wist dat het een frauduleuze bankrekening betrof, is onvoldoende. De commissie ziet in de door partijen overgelegde stukken anderszins ook geen aanknopingspunten om aan te nemen dat de bank de betalings-transacties als frauduleus had moeten signaleren. Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in dit geschil niet komen vast te staan dat de bank jegens de consument tekort is geschoten in de op haar rustende zorgplicht.
- 3.6 De consument klaagt er daarnaast over dat zij pas in de procedure bij Kifid is geïnformeerd dat er geen gelden (meer) veiliggesteld konden worden. De bank heeft erkend dat zij de consument eerder had moeten informeren en heeft daarvoor haar excuses aangeboden. Dit betekent dat het klachtonderdeel met betrekking tot de handelwijze van de bank, voor zover deze ziet op (de communicatie met betrekking tot) het niet (meer) kunnen veiligstellen van de transactie van april 2022, gegrond is. Dit betekent echter niet dat de vordering van de consument om die reden alsnog (gedeeltelijk) wordt toegewezen. Indien de bank de consument in een eerder stadium had geïnformeerd dat er geen gelden (meer) veiliggesteld hadden kunnen worden, was dit niet van invloed op de geleden schade. Voor zover de consument stelt dat de bank heeft toegezegd dat er daadwerkelijk gelden veiliggesteld hadden kunnen worden als zij aangifte zou doen, heeft zij dit onvoldoende onderbouwd. Uit de brief van 26 april 2022 blijkt namelijk dat door de bank een annuleringsverzoek is verzonden en dat de consument wordt geïnformeerd *mochten* er gelden veilig gesteld zijn.

#### *Conclusie*

- 3.7 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting, is de bank niet gehouden om de door de consument geleden schade vergoeden. De klacht is gedeeltelijk gegrond, maar de vordering wordt afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie verklaart de klacht van de consument gedeeltelijk gegrond, maar 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 oktober 2023, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

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

In Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

### **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 533**

(...)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.

### **Artikel 534**

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.
2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.

5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.
6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.