

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0340

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2. Gezamenlijk ook wel genoemd de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

WhatsAppfraude. De consumenten zijn via WhatsApp opgelicht door iemand die zich voordeed als hun dochter. De consumenten stellen dat de bank had moeten ingrijpen, omdat zij in korte tijd acht keer een bedrag naar hetzelfde rekeningnummer overboekten. De bank heeft dit betwist. De commissie wijst de vordering af.

#### 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift 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 consumenten houden een betaalrekening aan bij de bank.
- 2.2 Consument 2 werd op 31 maart 2020 via WhatsApp benaderd door iemand die zich voordeed als de dochter van de consumenten. Deze persoon verzocht consument 2 acht bedragen met een totaalbedrag van € 6.270,60 over te maken naar hetzelfde rekeningnummer. Consument 2 heeft hieraan gehoor gegeven.

- 2.3 Achteraf bleek dat de consumenten hierbij zijn opgelicht. Op verzoek van de consumenten heeft de bank op 22 april 2021 de NAW-gegevens van de oplichter verstrekt. Vooralsnog is het de consument niet gelukt om hun geld bij de oplichter terug te halen.

*De klacht en vordering*

- 2.4 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 6.270,-.
- 2.5 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De consumenten zijn van mening dat de bank had moeten ingrijpen, toen ze zag dat er in korte tijd acht keer een groot bedrag werd overgemaakt naar hetzelfde rekeningnummer. Ook zijn zij van mening dat de bank ervoor had moeten zorgen dat het geld niet direct van de rekening afgehaald kon worden, maar dat daar een paar dagen tussen zitten. De consumenten hebben er alles aan gedaan om de oplichter te bewegen het bedrag terug te betalen, maar dit is tot op heden – ondanks een verkregen (verstek)vonnis – niet gelukt.

*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**

- 3.1 Ter beoordeling staat of de bank gehouden is de schade die de consumenten als gevolg van de oplichting hebben geleden te vergoeden. De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van een malafide persoon die hun met behulp van gewiekste methoden geld afhandig heeft gemaakt. De consumenten kunnen de bank daarvoor echter niet aansprakelijk stellen. Daarbij is het volgende van belang.

*Juridisch kader*

- 3.2 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering aan een betaalopdracht. 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 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).
- 3.4 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat consument 2 heeft ingestemd met de betalingen door deze conform de daartoe overeengekomen vorm en procedure goed te keuren.

Er is dan ook geen sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als bedoeld in artikel 7:529 lid 1 BW. De bank heeft dus alleen uitvoering gegeven aan betalingstransacties waarmee consument 2 heeft ingestemd. Op basis van dit wettelijk kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.<sup>1</sup>

*Is sprake van een tekortkoming van de bank?*

- 3.5 Als de bank toerekenbaar is tekortgeschoten jegens de consumenten, kan daaruit niettemin alsnog een recht op schadevergoeding volgen. De commissie is echter van oordeel dat van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van de bank geen sprake is.
- 3.6 De consumenten hebben gesteld dat de bank de transacties als ongebruikelijk had moeten identificeren en actie had moeten ondernemen. De commissie heeft eerder al geoordeeld dat op de bank geen algemene transactiemonitoringsplicht rust.<sup>2</sup> 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.
- 3.7 Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.<sup>3</sup> Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.<sup>4</sup> Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van de ongebruikelijkheid van het betreffende betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.<sup>5</sup>
- 3.8 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de overboeking op de hoogte was of had moeten zijn dat daarbij mogelijk sprake was van oplichting. Het enkele feit dat sprake was van acht overboekingen in korte tijd is daarvoor onvoldoende. Ook rust op de bank geen verplichting om ervoor te zorgen dat overgeboekt geld niet direct van de rekening af te halen is. Uit artikel 7:533 lid 4 BW volgt dat de bank in beginsel gehouden is een toegestane betaalopdracht uit te voeren. Bovendien merkt de commissie op dat het geld is overgeboekt naar een rekening bij een andere bank.

---

<sup>1</sup> Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698; 2022-0868; 2022-0412 en 2022-0137, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0593, overweging 3.6, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>3</sup> Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602 onder 4.8.

<sup>4</sup> Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-759 onder 4.3.

<sup>5</sup> Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

De bank kan niet gehouden worden om ervoor te zorgen dat geld dat middels een toegestane betaalopdracht naar een andere bank is overgeboekt door die andere bank wordt vastgehouden. Van de bank kan eveneens niet worden verwacht dat zij alle transacties die consumenten vanaf hun eigen betaalrekening uitvoeren eerst dagen blokkeert, alvorens hieraan uitvoering te geven.

- 3.9 Voor zover de consumenten nog stellen dat zij in 2020 direct om de NAW-gegevens van de oplichter hebben gevraagd, maar dat zij die toen niet kregen, geldt het volgende. De consumenten hebben dit standpunt desgevraagd niet nader toegelicht of onderbouwd. Uit niets blijkt dat de consumenten hier al in 2020 om hebben verzocht. Daarbij komt dat – zelfs al zou dit vast komen te staan – ook niet blijkt dat de consumenten hun schade dan wel succesvol op de oplichter hadden kunnen verhalen.
- 3.10 Het voorgaande leidt ertoe dat geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de bank, zodat de vordering van de consumenten wordt afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 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 bepalingen uit wet- en regelgeving

### Relevante artikelen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

#### 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. (...)

#### Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden. (...)

#### Artikel 529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. (...)

#### Artikel 533

(...)

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. (...)