

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0636

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	19 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Vilnius, Litouwen, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Jobscam. De consument is opgelicht door fraudeurs die haar deden geloven dat zij een baan aangeboden kreeg. Om haar werk voor die baan te kunnen uitvoeren, moest de consument betalingen doen. De bank heeft de consument voorafgaand aan de betalingen meerdere waarschuwingen gestuurd en de betalingen pas uitgevoerd als de consument ondanks de waarschuwingen akkoord gaf voor de betalingen. De consument vindt dat de bank haar onvoldoende beschermd heeft en vordert vergoeding voor haar schade. De commissie is van oordeel dat de bank, nu zij de consument gewaarschuwd heeft, haar zorgplicht niet geschonden heeft. De consument heeft ook geklaagd over de communicatie met de bank via de app nadat de consument merkte dat ze was opgelicht. De commissie is van oordeel dat het beleid van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De vordering van de consument tot betaling van schadevergoeding wordt afgewezen.

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) 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 bank 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 hield een betaalrekening aan bij de bank. Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Persoonlijke voorwaarden van Revolut Bank UAB Netherlands Branch van toepassing verklaard. Een relevante bepaling uit die voorwaarden is in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.
- 2.2 In januari 2024 heeft de consument gereageerd op een baan. Zij werd daarna via WhatsApp benaderd door iemand die vroeg of de consument interesse had in de baan waarop zij had gereageerd. Het betrof een baan als data analist. De consument heeft vervolgens een account aangemaakt om werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Voor de nieuwe baan moest de consument meerdere betalingen doen, bijvoorbeeld voor een training en om haar werkdag te kunnen beginnen. De consument heeft in de periode van 8 januari 2024 tot en met 11 januari 2024 in 11 betalingen € 6.407,- overgemaakt vanaf haar rekening bij de bank, naar 5 verschillende rekeningnummers. In dezelfde periode heeft zij 3 betalingen van in totaal € 763,51 ontvangen in het kader van de baan.
- 2.3 Voor elke betaling naar een nieuwe ontvanger stuurt de bank klanten een melding met de volgende tekst:

“Kent en vertrouwt u deze begunstigde? Als u het niet zeker weet, betaal hem dan niet, want we kunnen u misschien niet helpen om uw geld terug te krijgen. Let op, fraudeurs kunnen zich voordoen als iemand anders. Wij zullen u nooit vragen om een betaling te doen.”

- 2.4 De consument heeft die waarschuwingen ook ontvangen bij de eerste keren dat ze geld overmaakte naar de 5 nieuwe ontvangers. Daarnaast heeft de consument andere waarschuwingen ontvangen bij 3 van de 11 betalingen. In het kader van die waarschuwingen werden de betalingen tegengehouden door de bank en werd de consument gevraagd om een aantal vragen te beantwoorden. Het gaat om de volgende vragen en antwoorden (de antwoorden zijn dikgedrukt):

“Please answer truthfully

If you're being scammed, the fraudster may ask you to hide the real reason for this payment

I understand

Is anyone telling you how to answer these questions?

Is someone telling you which options to choose or telling you this is urgent?

Yes, I am being assisted through this questionnaire

Why are you making this transfer?

We'll only use this information to help protect your account

As part of a job opportunity

How did you discover this opportunity?

Scammers use social media to entice victims by advertising fake investments. Well known celebrities or influencers may promote it to look legitimate

None of the above

Have you been asked to install software?

Scammers might ask you to install software (e.g. Anydesk) to view your screen, spy on your personal details and help you to set up your investment

No, I was not asked to install any software

Have you been asked to complete a set of tasks to earn a fee?

Fraudsters ask you to complete tasks to earn a commission, only to later demand additional payments to release your earnings.

No”

- 2.5 Vervolgens kreeg de consument berichten in haar bankierenapp waarin zij werd gewaarschuwd dat er waarschijnlijk sprake is van fraude:

“This is likely a job scam. Fraudsters might offer you commission-based jobs. They're simple, can be done from home and seem to pay well

Be wary of work from home jobs. Fraudsters manipulate victims by offering attractive job opportunities that are hard to resist.

Don't fall for fake job platforms. Legitimate companies won't ask you to install software in order to complete a set of tasks and get paid

Don't move funds to complete a job. Genuine companies won't ask you to transfer funds to Revolut, or to any Crypto or Trading platform as part of a job

Never ignore these warnings. If you have been told to ignore these warnings then stop, this is a scam”

- 2.6 De consument heeft deze waarschuwingen weg geklikt. Daarna kreeg de consument een scherm om te bevestigen dat zij het risico om eventueel haar geld te verliezen, begrijpt:

“Revolut has warned me that this payment is suspicious and I understand the risk of losing my money”

- 2.7 De consument heeft in dit scherm haar naam ingevuld en de betalingen bevestigd. De betalingen zijn daarna uitgevoerd.
- 2.8 Toen de consument het verzoek kreeg om € 13.488,- te betalen voor een training voor haar nieuwe baan, kon zij dat niet betalen en begon zij argwaan te krijgen. Ze constateerde dat het een scam (oplichting) was. De consument heeft de ‘werkgever’ gezegd te willen stoppen en haar geld teruggevraagd. Dat zou ze pas krijgen als ze geld zou blijven betalen. De consument heeft toen geen betalingen meer verricht in opdracht van de werkgever.
- 2.9 Op 15 januari 2024 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van de jobscam. De consument heeft op 17 januari 2024 contact opgenomen met de bank over de fraude.

De klacht en vordering

- 2.10 De consument vordert dat de bank de schade van € 5.770,- aan haar vergoedt. Volgens de consument had de bank haar namelijk moeten beschermen tegen de fraude. Bijvoorbeeld door te voorkomen dat de frauduleuze overboekingen worden uitgevoerd, toen de bank ontdekte dat er sprake was van fraude. Omdat de bank er niet in geslaagd is om de consument te beschermen, moet de bank haar verantwoordelijkheid nemen voor het geld dat de consument verloren is door de fraude.
- 2.11 De consument heeft gesteld dat de waarschuwingen van de bank niet afdoende waren om haar te beschermen. Die waarschuwingen leken willekeurig, omdat de consument eerder dezelfde waarschuwing kreeg toen zij een overboeking naar haar zus probeerde te doen.
- 2.12 Verder beklagt de consument zich over het contact met de bank na haar fraudemelding. Ze kon de bank niet bellen, e-mailen, of de bank bezoeken. Ze kon alleen via onpersoonlijke chatberichten communiceren met de bank.

Het verweer

- 2.13 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 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de consument beter had moeten beschermen tegen de jobscam, en of de bank dus haar zorgplicht geschonden heeft. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft en licht dat als volgt toe.

De zorgplicht van de bank

- 3.2 Zoals eerder geoordeeld is door de geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.¹ De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.² Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.³
- 3.3 In het onderhavige geval heeft de bank drie betalingen tegengehouden, omdat volgens het detectiesysteem van de bank de activiteiten op de betaalrekening opvallend waren. De bank was zich dus bewust van ongebruikelijk betalingsverkeer en heeft daarop geacteerd door de betalingen inderdaad te blokkeren. De consument heeft gesteld dat de waarschuwingen en vragenlijsten van de bank willekeurig op haar overkwamen, omdat zij eenzelfde vragenlijst kreeg toen zij geld overmaakte naar haar zus. De bank heeft daarop gereageerd dat inderdaad eenzelfde waarschuwing gegeven is toen de consument geld overmaakte naar haar zus, maar dat de waarschuwingen niet willekeurig zijn. De waarschuwingen worden gegeven als het interne fraude-preventiesysteem van de bank een ongebruikelijke transactie herkent.
- 3.4 Omdat de consument, na de waarschuwingen en vragenlijst bevestigde dat zij de betalingen toch wilde uitvoeren, is de commissie van oordeel dat niet meer van de bank verwacht kon worden. De bank heeft de betalingen tegengehouden en de consument gewaarschuwd. De bank heeft dus actie ondernomen toen haar fraude-preventiesysteem opmerkte dat er iets aan de hand was. Dat de consument een keer eerder dezelfde vragenlijst ontvangen heeft, maakt niet dat de waarschuwing daardoor niet adequaat is.

¹ Zie GC Kifid 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

² Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.

³ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het is daarnaast begrijpelijk dat de bank de betalingen toch uitgevoerd heeft toen de consument na de waarschuwingen daar opdracht toe gaf. De bank heeft haar zorgplicht dan ook niet geschonden en hoeft de schade van de consument niet te vergoeden.⁴

Communicatie via de chat

- 3.5 De consument heeft zich er verder over beklaagd dat zij, toen zij doorhad dat zij was opgelicht door de 'werkgever', alleen via de chat contact kon opnemen met de bank en dat ze vooral onpersoonlijke standaardberichten ontving. De bank heeft hierop gereageerd dat zij een online bank is en voornamelijk via de chat communiceert met haar klanten. Die wijze van communiceren is opgenomen in artikel 5 van de algemene voorwaarden (zie de bijlage) en de consument is bij het openen van de betaalrekening hiervan op de hoogte gesteld.
- 3.6 De commissie merkt op dat de bank bij het aanbieden van haar dienstverlening een zekere beleidsvrijheid toekomt. Die vrijheid kan worden beperkt als zij gebruikmaakt van haar bevoegdheden op een manier die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De consument heeft een aantal chatberichten overgelegd en zij geeft de voorkeur aan een andere communicatiewijze dan via de chat. Bij het openen van de rekening is zij echter geïnformeerd dat de bank voornamelijk via de chat communiceert. De consument had daar op dat moment bezwaar tegen kunnen maken, of een andere bank kunnen kiezen. De consument heeft hiernaast naar voren gebracht dat de bank haar rekening op een gegeven moment geblokkeerd heeft en daar niet (duidelijk) over communiceerde: de bank gaf geen reden voor de blokkade.
- 3.7 Op basis van hetgeen naar voren gebracht is, is de commissie van oordeel dat het beleid van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De commissie gaat ervan uit dat de bank klachten zoals die van de consument aangrijpt om te beoordelen of zij haar dienstverlening moet verbeteren. De algemene voorwaarden van de bank bieden de ruimte om ook via sms, bellen of e-mail te communiceren.

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 5 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

⁴ Zie voor een vergelijkbaar oordeel GC Kifid 2024-0446, overweging 3.9.

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 oktober 2023, 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 de algemene voorwaarden

Persoonlijke voorwaarden van Revolut Bank UAB Netherlands Branch

5. Waar vind ik informatie over betalingen van en naar mijn rekening?

(...)

Communicatie met jou

Normaal gesproken communiceren we met je via de kosteloze Revolut-app. Andere entiteiten van de Revolut-groep kunnen ook met je communiceren via de Revolut-app als dit met jou en die entiteit is afgesproken.

Op deze manier geven we informatie over je rekening (inclusief maandelijkse overzichten en je jaarlijkse toeslagenoverzicht) en vertellen we je over eventuele fraude, of een vermoeden van fraude, in verband met je rekening. Ook informeren we je op deze manier als er een veiligheidsrisico is voor je rekening. Zorg ervoor dat je de Revolut-app regelmatig controleert op deze informatie.

Om je rekening veilig te houden is het belangrijk om de meest recente software voor je mobiele apparaat en de meest recente versie van de Revolut-app te downloaden zodra deze beschikbaar zijn.

We kunnen ook met je communiceren via sms, bellen of e-mail, daarom is het belangrijk om regelmatig je sms-berichten en e-mail te controleren.

Je toestemmingen, goedkeuringen, acceptaties en andere verklaringen die je met behulp van de Revolut-app geeft, hebben dezelfde wettelijke geldigheid als je handtekening op een schriftelijk document. Je overeenkomsten die je via de Revolut-app met ons hebt gesloten worden beschouwd als schriftelijke overeenkomsten die tussen jou en ons zijn gesloten. Alle instructies aan Revolut voor het uitvoeren van activiteiten en andere acties die door jou via de Revolut-app zijn ingediend/uitgevoerd, worden behandeld als door jou ingediend/uitgevoerd en zijn geldig als acties die door jou zijn uitgevoerd.

Normaliter zullen wij met je communiceren in het Engels.