

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0757

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	2 september 2024
Klacht van	De consument
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

Oplichting. De consument is slachtoffer geworden van online datingfraude. Zij vindt dat de bank jegens haar in haar zorgplicht is tekortgeschoten en vordert schadevergoeding van de bank. De consument is van mening dat de bank haar betaalopdrachten had moeten tegenhouden en haar had moeten waarschuwen. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank in deze zaak uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank zich bewust was van frauduleus betalingsverkeer. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij 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 mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.
- 1.3 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.
- 1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consument houdt bij de bank twee betaalrekeningen aan en maakt gebruik van internetbankieren en van de *Rabo App* van de bank.

- 2.2 Op 21 februari 2023 is de consument op *Instagram* in contact gekomen met een man, die haar heeft overladen met liefdesuitingen. Deze man heeft haar ertoe bewogen in de periode 25 februari 2023 tot en met 23 juni 2023 diverse betaalopdrachten aan de bank te verstrekken voor overboekingen vanaf de twee betaalrekeningen van de consument naar diverse begunstigden. De bank heeft al deze betaalopdrachten uitgevoerd. Achteraf heeft de consument zich gerealiseerd dat deze man haar heeft opgelicht.
- 2.3 Nadat de consument zich heeft gerealiseerd dat de man haar heeft opgelicht, heeft zij de bank een brief gestuurd over de oplichting. In deze brief heeft zij de bank verzocht de schade die zij stelt te hebben geleden aan haar te vergoeden. Op 3 juli 2023 heeft de bank schriftelijk afwijzend op het verzoek van de consument gereageerd.
- 2.4 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.5 De consument vordert van de bank € 125.000,- met de wettelijke rente hierover vanaf 1 januari 2024 tot de dag van de algehele voldoening.
- 2.6 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank ten onrechte de schade die zij stelt te hebben geleden door de oplichting niet aan haar heeft vergoed. In dit verband heeft zij het volgende aangevoerd:
- a. De bank heeft haar zorgplicht om haar klanten te beschermen niet goed uitgevoerd. Ten onrechte heeft de bank haar niet gewaarschuwd voor de ongebruikelijke betalings-transacties die zij heeft verricht. Als de bank haar had gewaarschuwd, zou het de consument eerder duidelijk zijn geworden dat zij werd opgelicht.
 - b. De consument is van mening dat de bank haar uit coulance tegemoet moet komen.
 - c. De consument wilde op 22 juni 2023 een lening afsluiten en heeft daarvoor € 285,- overgemaakt. Pas op dat moment greep de bank in. Ten onrechte heeft de bank niet ingegrepen met betrekking tot de betalingstransacties die de consument in de periode 28 februari 2023 tot en met 22 juni 2023 heeft verricht naar diverse begunstigden. De consument heeft toen grote bedragen overgemaakt en dat zou zij normaliter nooit doen.
 - d. Tijdens een telefoongesprek dat partijen op 15 april 2023 hebben gevoerd, heeft een medewerker van de bank erkend dat de bank een fout had gemaakt. De bank was zich wel degelijk bewust van ongebruikelijke transacties.

Het verweer van de bank

- 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 Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank de betalingstransacties die de consument in het kader van de oplichting heeft verricht, had moeten tegenhouden en of de bank de schade die de consument als gevolg van deze betalingstransacties stelt te hebben geleden, aan haar moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De consument heeft het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.6.
- 3.3 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld, samengevat, dat zij niet gehouden is het bedrag van de betalingstransacties die de consument in het kader van de oplichting heeft verricht, aan haar te vergoeden. De bank heeft toegelicht dat de consument de betaalopdrachten voor deze betalingstransacties zelf heeft geïnitieerd en geautoriseerd, en dat de consument dat ook heeft erkend. Volgens de bank moeten deze betalings-transacties worden aangemerkt als transacties met instemming van de consument als bedoeld in artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Volgens de bank is zij op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gevolg te geven aan een betaalopdracht van een rekeninghouder en heeft zij slechts gefungeerd in de functie van betaaldienstverlener. De bank heeft toegelicht dat het voorgaande anders kan zijn als zij wist van (frauduleus) ongebruikelijk betalingsverkeer en dat daarbij bepalend is of zij zich daar daadwerkelijk van bewust was. De bank heeft betoogd dat hiervan echter geen sprake was. De bank heeft betwist dat zij heeft erkend dat zij de betalingstransacties eerder opgemerkt had moeten hebben.

De bank heeft de betaalopdrachten uitgevoerd met instemming van de consument

- 3.4 De commissie oordeelt als volgt. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betaalopdrachten die zij in het kader van de oplichting aan de bank heeft verstrekt, zelf heeft gegeven en goedgekeurd. De consument heeft dat erkend. Daarmee staat voor de commissie vast dat de consument heeft ingestemd met de uitvoering van de betaalopdrachten. Uit artikel 7:522 lid 1 BW¹ volgt dat bij gebreke van een dergelijke instemming met een betaalopdracht een betalingstransactie als 'niet toegestaan' wordt aangemerkt. Vanwege de *instemming* van de consument met de betaalopdrachten kwalificeren de betalingstransacties naar het oordeel van de commissie als 'toegestane betalingstransacties'. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW was de bank in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener verplicht om deze uit te voeren.

¹ Zie voor de wetgeving die in deze uitspraak wordt aangehaald de bijlage bij deze uitspraak.

De consument kon de betaalopdrachten niet meer herroepen of intrekken

- 3.5 In artikel 7:534 lid 1 BW staat dat een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) een betaalopdracht niet meer kan herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst als bedoeld in artikel 7:532 lid 1 BW. Dit is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener (de bank) van de betaler (de consument) wordt ontvangen. Hieruit volgt dat de betaalopdrachten onherroepelijk waren vanaf het moment dat de bank de betaalopdrachten van de consument had ontvangen. De consument kon de betaalopdrachten op dat moment ook niet meer intrekken.
- 3.6 Uit al het voorgaande volgt dat de betaalopdrachten onherroepelijk waren geworden nadat de bank deze had ontvangen en de consument deze daarna niet meer kon intrekken. De klacht van de consument is daarmee in zoverre ongegrond.

Niet gebleken is dat de bank zich bewust was van frauduleus betalingsverkeer

- 3.7 De commissie passeert de stelling van de consument dat de bank – naar de commissie begrijpt – vanuit haar zorgplicht de betaalopdrachten had moeten tegenhouden. De bank heeft in deze zaak enkel opgetreden als betaaldienstverlener. Op de rol van de betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. De generieke zorgplichtbepaling van artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht geldt als vangnetbepaling. Deze zorgplicht strekt echter niet verder dan de reeds bestaande civielrechtelijke zorgplicht. De algemene zorgplicht is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.² Van een betaaldienstverlener wordt niet verwacht dat hij (in het algemeen) onderzoek uitvoert als hij een betaalopdracht ter uitvoering krijgt aangeboden. Dit kan anders zijn als de betaaldienstverlener zich daadwerkelijk *bewust* is van frauduleus betalingsverkeer.³ Dat de bank zich daarvan bewust was, is in deze zaak echter niet gebleken. Dit betekent dat het betoog van de consument dat de bank haar had moeten waarschuwen, faalt. De commissie passeert de stelling van de consument dat de bank heeft erkend dat zij een fout heeft gemaakt. Deze stelling, die de bank heeft betwist, heeft de consument na deze betwisting niet verder onderbouwd.

De bank hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

- 3.8 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de bank een fout heeft gemaakt, is er voor toewijzing van een schadevergoeding aan de consument geen grond.

² Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0806.

³ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6.

Conclusie

- 3.9 De conclusie is dat de bank de betalingstransacties die de consument in het kader van de oplichting heeft verricht, niet hoeft te tegenhouden en dat de bank haar niet hoeft te waarschuwen. De bank hoeft ook geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes 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.

Binnen twee 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 twee 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 2024, 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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

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 7:532 BW

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.
2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 7:533 BW

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.

Artikel 7:534 BW

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.

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:24a Wft

1. Een financiële dienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.
2. Een financiële dienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.
3. De Autoriteit Financiële Markten geeft met betrekking tot het eerste en tweede lid slechts toepassing aan [artikel 1:75](#) bij evidente misstanden die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden.
4. Onze Minister zendt binnen drie jaar na de inwerkingtreding van dit artikel aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van dit artikel in de praktijk.