

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0264

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie als secretaris)

Datum uitspraak	25 maart 2024
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 de wet- en regelgeving

### Samenvatting

Zorgplicht bank bij dating-/boilerroomfraude. Op grond van de Wwft is de bank verplicht om bepaalde maatregelen te treffen om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. Deze verplichting omvat echter niet de bescherming van de consument tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De bank diende bovendien volgens de wet de betalingstransacties uit te voeren, omdat de consument zelf de opdracht daarvoor heeft gegeven. Dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van ongebruikelijke betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar is niet komen vast te staan. De vordering van de consument 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende reactie van de consument en 7) de aanvullende reactie 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 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 creditcard aan waarop onder meer de algemene bankvoorwaarden van toepassing zijn.

- 2.2 Op enig moment in 2022 is de consument via sociale media in contact getreden met een persoon die zich voordeed als een potentiële liefdesmatch. Deze persoon heeft de consument overgehaald te investeren in cryptovaluta.
- 2.3 Tussen 29 oktober 2022 en 27 november 2022 heeft de consument een tiental transacties verricht van totaal € 14.132,- naar een bankrekening in Litouwen gelieerd aan [naam crypto valuta aanbieder]. Daarnaast heeft de consument in deze periode een tweetal creditcard-transacties verricht van € 108,20 en € 212,76.
- 2.4 Op 12 maart 2023 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van fraude. Begin juni 2023 heeft de consument per aangetekende brief de fraude gemeld bij de bank. De bank heeft niet gereageerd op de brief van de consument. Dit heeft ertoe geleid dat de consument op 14 juni 2023 telefonisch contact heeft opgenomen met de bank. Op 22 juni 2023 heeft de consument de bank per e-mail gemeld dat hij het jaar ervoor slachtoffer is geworden van fraude. Op 28 juni 2023 heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument en hem gewezen op de risico's van boilerroomfraude. Op 29 juni 2023 heeft de bank de consument een aangetekende brief gestuurd met daarin een waarschuwing voor boilerroomfraude. Deze brief heeft de consument niet ontvangen.
- 2.5 Omstreeks 17 juli 2023 heeft de consument per brief een klacht gestuurd aan de bank. Op 22 augustus 2023 heeft de bank per brief gereageerd op de klacht van de consument.

#### *De klacht en vordering*

- 2.6 De consument vordert van de bank een bedrag van € 14.452,96 te weten het totale bedrag dat de consument van zijn bankrekening heeft overgemaakt naar de bankrekening in Litouwen gelieerd aan [naam crypto valuta aanbieder].
- 2.7 Ten eerste stelt de consument dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De bank heeft nagelaten de consument te beschermen tegen de fraude waarvan hij slachtoffer is geworden. De bank had kunnen weten dat de consument geld overboekte naar een partij zonder licentie in Nederland. Daarnaast had de bank ook kunnen weten dat de consument geld overboekte naar partijen waarover is gewaarschuwd en geklaagd. Toch heeft de bank de consument nooit gewaarschuwd. De bank had zich daadwerkelijk bewust moeten zijn van het ongebruikelijke betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. De consument heeft de bank binnen de daarvoor geldende termijn via een aangetekende brief geïnformeerd over de fraude. De bank had in ieder geval toen al op de hoogte kunnen zijn van de fraude. Het is duidelijk dat de ontvanger van het geld van de consument zeer waarschijnlijk betrokken is bij witwassen ofwel bij (andere) criminele activiteiten via blockchain.
- 2.8 Ten tweede stelt de consument dat de bank heeft nagelaten het cliëntenonderzoek uit te voeren. Het is al eens eerder voorgekomen, aangezien De Nederlandsche Bank de bank eerder een boete heeft opgelegd wegens gebrekkige compliance.

De bank had moeten opmerken dat de consument in korte tijd grote transacties heeft uitgevoerd die niet pasten binnen zijn profiel. De consument had niet eerder zulke transacties gedaan en hij heeft geen financiële ervaring. Daarbij is er nooit sprake geweest van een belegging of investering. Hoewel de bank stelt dat de transacties niet onder de transactiemonitoring van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) vielen, heeft de consument de bank gemeld dat er aanwijzingen zijn dat de eindontvangers van zijn geld betrokken zijn in illegale activiteiten en dat veel meer mensen zijn opgelicht.

- 2.9 Ten derde stelt de consument dat hij onheus is behandeld door de bank. De bank heeft zeer nalatig en onverschillig tegenover de consument gehandeld. De consument kreeg de indruk dat de bankmedewerkers zijn brieven, informatie en proces-verbaal niet goed hebben gelezen op basis van de antwoorden die hij (wel) kreeg. Ook in de procedure bij Kifid blijkt volgens de consument dat de bank zijn klacht niet serieus neemt. Zo zijn er feitelijke onjuistheden gegeven en heeft de bank niet eens de moeite genomen om na te trekken waartoe het bankrekeningnummer in Litouwen behoort. De bank wilde de aangifte van de consument van fraude niet serieus nemen, terwijl hij serieuze financiële, emotionele en psychische schade heeft geleden. De consument wist niet dat hij de bank direct na de aangifte had kunnen en moeten informeren over de fraude. De politie had hem hierover geen informatie gegeven.
- 2.10 Ten vierde stelt de consument dat de bank moet overgaan tot vergoeding, omdat de transacties zijn gedaan terwijl hij constant werd lastiggevallen door de oplichters. De consument is daarbij misleid, afgeperst en psychisch onder druk gezet. Daardoor kan niet geconcludeerd worden dat de consument aan de transacties heeft meegewerkt of deze gewillig heeft uitgevoerd. Er was geen sprake van een belegging of investering. Het geld dat de consument heeft overgemaakt is gestolen en is direct bij de fraudeurs beland. Deze situatie heeft de mentale en financiële welzijn van de consument in gevaar gebracht.

*Het verweer*

- 2.11 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**

*Waar het om gaat*

- 3.1 Voordat de commissie de klacht inhoudelijk beoordeelt, moet opgemerkt worden dat de commissie begrijpt dat de situatie voor de consument een grote emotionele impact heeft gehad. De consument is het slachtoffer geworden van een zeer geraffineerde datingfraude, ook wel *pig butchering* genoemd, waarbij specifiek op de emoties van de consument is ingespeeld. Daarbij is hij een grote som geld kwijtgeraakt. Het is begrijpelijk dat dit leidt tot een gevoel van boosheid en onrechtvaardigheid bij de consument.

- 3.2 Desalniettemin zal de commissie een juridisch oordeel moeten geven over de vraag of de bank gehouden kan worden tot de vergoeding van de schade van de consument. De commissie oordeelt, zonder daarbij af te willen doen aan de situatie van de consument, dat dit niet het geval is.

*De regels waaraan de commissie dient te toetsen*

- 3.3 Op grond van de Wwft is de bank verplicht bepaalde maatregelen te treffen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. Deze verplichting omvat echter niet de bescherming van klanten of derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactiemonitoring ziet op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). De bank heeft geen (contractuele) verplichting tegenover de consument om te onderzoeken aan wie hij geld overmaakt of om voor de consument ongebruikelijke transacties te melden.<sup>1</sup> Zelfs als zou komen vast te staan dat de bank haar verplichtingen uit de Wwft heeft geschonden waardoor zij niet op de hoogte is geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, dan kan het feit dat de bank de consument niet heeft gewaarschuwd geen wanprestatie tegenover hem opleveren.<sup>2</sup>
- 3.4 Verder geldt dat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener en dat de transacties door de consument zelf zijn geïnitieerd en geautoriseerd in overeenstemming met de gestelde voorwaarden. Als betaaldienstverlener is de bank verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten (artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek). Overboekingen die zijn verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken vallen in principe binnen diens eigen verantwoordelijkheid.<sup>3</sup>
- 3.5 Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twifelen aan de betaalopdracht. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was. Als de bank op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar, dan mag van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Zie onder meer Kifid GC nrs. 2022-0517 en 2022-1089, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> Ibid.

<sup>3</sup> Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016 (overweging 3.14), ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>4</sup> Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

*Het is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden*

- 3.6 De commissie is van oordeel dat de gestelde zorgplichtschending door de bank niet is komen vast te staan. De commissie licht dit als volgt toe.
- 3.7 Dat de consument tussen 29 oktober 2022 en 27 november 2022 een bedrag van € 14.452,96 heeft overgemaakt naar een rekeningnummer in Litouwen, is op zichzelf onvoldoende om te kunnen stellen dat de bank de betalingstransacties als frauduleus had moeten en kunnen detecteren. Betalingstransacties naar een rekeningnummer in Litouwen is immers in deze tijd niet ongewoon. Evenmin is een transactie naar een cryptoplatform ongewoon.
- 3.8 Zoals onder 3.2 aangegeven is de bank niet tegenover de consument verplicht om de betalingstransacties op zijn rekening te monitoren en rustte er op de bank geen (contractuele) verplichting tegenover de consument om te onderzoeken aan wie hij geld overmaakt. Het feit dat één van de betrokken partijen geen licentie (meer) had of dat de Litouwse autoriteiten een boete aan deze partij hadden opgelegd is onvoldoende reden voor de bank om deze transacties als frauduleus te behandelen.
- 3.9 Ook op basis van de Wwft ziet de commissie geen aanleiding om te concluderen dat de bank haar verplichtingen tegenover de consument heeft geschonden. Hoewel de consument meent dat de bank de transacties had moeten opmerken, omdat deze niet overeen zouden komen met zijn profiel vanwege hetgeen in de Wwft staat, kan de consument in dit geval geen beroep doen op het al dan niet nakomen door de bank van verplichtingen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Zoals eerder overwogen zijn de verplichtingen tot het doen van cliëntenonderzoek in het kader van de Wwft bedoeld voor de bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. De Wwft dient niet ter bescherming van de consument tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De Wwft is zodoende geen grond op basis waarvan de bank gehouden kan worden om de vordering van de consument te vergoeden.

#### *Conclusie*

- 3.10 De conclusie is dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden. Al hetgeen de consument verder nog aangevoerd heeft ter onderbouwing van zijn standpunt, waaronder de volgens consument onheuse bejegening, maakt dit inhoudelijke oordeel niet anders en vormt voor de commissie geen aanleiding om van haar vaste lijn af te wijken. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

#### 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](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**

### **Burgerlijk Wetboek Boek 7**

#### 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.*