

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0594

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. L. van Berkum, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	11 juli 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

Samenvatting

Boilerroomfraude/investeringsfraude. De consument heeft grote bedragen overgemaakt naar een betaalrekening in Duitsland en een handelsplatform voor cryptovaluta. De consument stelt dat hij slachtoffer is geworden van boilerroomfraude en vordert vergoeding van de door hem geleden schade. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. De vordering wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 april 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 1], manager Dagelijkse Bankzaken, en de heer mr. F.J. Laagland, advocaat kantoorhoudend te Eindhoven.
- 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 consument houdt twee betaalrekeningen aan bij de bank en hij maakt daarbij gebruik van internetbankieren. Ook heeft hij een creditcard bij de bank.
- 2.2 De consument heeft vanaf 8 februari 2018 tot en met 10 april 2018 vanaf een van zijn betaalrekeningen bij de bank in vijf transacties een totaalbedrag van € 177.618,93 overgeboekt naar een betaalrekening bij een Duitse bank.

Blijkens de administratie van de bank heeft de consument deze transacties geïnitieerd en geautoriseerd middels gebruikmaking van zijn betaalpas, pincode en een via de RaboScanner verkregen signeercodes.

- 2.3 Vanaf 11 juni 2018 tot en met 23 juli 2018 heeft de consument vanaf zijn tweede betaalrekening bij de bank in zestien transacties een totaalbedrag van € 622.025,- overgemaakt naar Coinbase. Blijkens de administratie van de bank heeft de consument deze transacties geïnitieerd en geautoriseerd middels gebruikmaking van zijn betaalpas, pincode en een via de RaboScanner verkregen signeercodes.
- 2.4 In diezelfde periode heeft de consument ook nog enkele transacties verricht met zijn creditcard. Ook deze transacties zijn telkens geïnitieerd en geautoriseerd middels gebruikmaking van zijn creditcard, pincode en een via de RaboScanner verkregen signeercodes.
- 2.5 Op 14 juni 2018 wilde de consument een bedrag van € 50.000,- overboeken naar Hongarije. Die overboeking is door de bank tegengehouden en de bank heeft telefonisch contact opgenomen met de consument. De bank heeft in haar administratie de volgende notitie opgenomen van het telefoongesprek op 14 juni 2018:

"Datum: 2018-06-14 14:21:29

Tekst: =Klant gesproken: geeft aan dat het een investering betreft via olssoncapital.com/ waar hij ook eerder investeringen mee heeft gedaan vanaf het andere reknr NLO3 RABO [REDACTED] Ik heb aangegeven (...) dat wij dit een zeer risicovolle transactie achten aangezien het bedrijf niet gevestigd zit in Hongarije (waar het geld heengaat) en daarnaast over het bedrijf waar het heen wordt overgeboekt niets te vinden is. Klant geeft aan erg goede (rendements)ervaringen te hebben met dit bedrijf, maar zei ook dat hij nog nooit om een uitkering gevraagd heeft. Ik gaf aan dat wij niet gaan meewerken aan deze transactie en klant geadviseerd om te verzoeken om een uitbetaling om te kijken wat er dat gebeurd. Klant gaat er mee bezig."

- 2.6 De consument heeft aanvankelijk een gedeelte van de overgemaakte bedragen terug gekregen van de oplichter. Toen dat niet meer lukte, heeft de consument vastgesteld dat hij is opgelicht en dat hij zijn inleg is verloren.
- 2.7 De consument heeft de bank aansprakelijk gesteld voor zijn geleden schade. De bank heeft de vordering afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert een vergoeding van de bank van € 844.062,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 1 september 2018.
- 2.9 Aan deze vordering legt de consument – samengevat – ten grondslag dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. In het kader hiervan heeft de consument het volgende aangevoerd:

- De consument heeft weliswaar de transacties zelf gedaan, maar achteraf is gebleken dat hij slachtoffer is geworden van een omvangrijke en zeer gewiekste beleggings-fraude. De oplichters hebben het vertrouwen van de consument gewonnen, waarna hij heeft besloten om deze betalingen te doen; hij verkeerde in veronderstelling dat het ging om een betrouwbare partij. De bank heeft nagelaten de consument te beschermen tegen deze fraude.
- De plotselinge overboekingen van grote bedragen hadden door de bank moeten worden gezien als ongebruikelijke activiteiten en de bank had tijdig moeten ingrijpen. Het had de bank moeten opvallen dat de transacties duidelijk afweken van het gebruikelijke uitgavepatroon van de consument. In korte tijd heeft de consument zeer grote bedragen overgeboekt, terwijl dit normaal niet plaatsvindt. De bank heeft nagelaten om de transacties te blokkeren.
- Er hebben in 2018 meerdere telefoongesprekken plaatsgevonden tussen de bank en de consument. Naast het telefoongesprek op 14 juni 2018, heeft er kort hierna nog een telefoongesprek met de bank plaatsgevonden. Tijdens deze gesprekken heeft de medewerker van de bank aangegeven dat het, ook omdat de consument bedragen had terugontvangen uit de beleggingen, toch wel een heel interessante propositie betrof en het zou ook een mooie opportunity voor de bank zelf zijn. De bank heeft de consument aangemoedigd om verder te gaan met de beleggingen.
- De consument en zijn vrouw zijn door de fraude hun spaar- en pensioengeld verloren. Door de fraude heeft de consument het zowel financieel als ook geestelijk zeer moeilijk gehad. De gebeurtenissen hebben een enorme impact op zijn leven.

Het verweer

- 2.10 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

Opmerking vooraf

- 3.1 Voorafgaand aan de beoordeling van de klacht merkt de commissie het volgende op. Partijen hebben over en weer de nodige argumenten naar voren gebracht en daarop gereageerd. De commissie zal zich in dit geval beperken tot de kern van de klacht die bestaat uit de vraag of de bank aansprakelijk is voor de door de consument geleden schade. In de beoordeling zal niet worden ingegaan op de argumenten die de kern van de klacht niet raken. Dit neemt niet weg dat zij kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten.

Waar gaat het over?

- 3.2 De commissie begrijpt dat de oplichting een grote emotionele en financiële impact op de consument heeft gehad. Er is sprake geweest van een geraffineerde oplichting waarbij de consument (en zijn vrouw) hun spaar- en pensioengeld is (zijn) kwijtgeraakt. Voor deze door de oplichters veroorzaakte schade bij de consument kan de bank echter niet aansprakelijk worden gehouden. De bank hoeft niet (een deel van) de door de consument geleden schade te vergoeden. De commissie licht dit hierna toe. Het gaat hierbij om de (juridische) vraag of de bank in haar zorgplicht tegenover de consument is tekortgeschoten. In lijn met haar eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat de bank niet tekortgeschoten is in haar zorgplicht.¹

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

- 3.3 Het staat niet ter discussie dat de consument de betalingen zelf heeft uitgevoerd volgens de overeengekomen vorm en procedure. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is de bank verplicht de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. De bank is jegens de consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van de betalingstransacties waarvoor de rekeninghouder (in dit geval: de consument) opdracht heeft gegeven.
- 3.4 Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehouden gehoor te geven aan opgegeven betalingstransacties als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Overboekingen verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid.² De rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.³ 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.⁴ Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.⁵ Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.

¹ De vaste lijn van de commissie volgt uit GC Kifid nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-523, 2021-0684, 2021-0784, 2022-0191, 2022-0235, 2022-0896, 2023-0334 en 2023-0932. Deze uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl

² Hof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, te vinden op www.rechtspraak.nl

³ GC Kifid nr. 2019-531.

⁴ GC Kifid nr. 2019-759.

⁵ HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

- 3.5 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingstransacties op de hoogte was of had moeten zijn dat deze werden uitgevoerd ten behoeve van een mogelijk onbetrouwbare partij, voor zover hiervan al sprake is. De bank is namelijk niet verplicht de (rechts-)persoon achter het rekeningnummer te controleren en uit niets blijkt dat de bank op het moment van het uitvoeren van de transacties wist of had moeten weten dat sprake was van een onbetrouwbare partij.⁶ Dat de betalingen hoger en frequenter waren dan wat voor de consument gebruikelijk is, maakt ook niet dat de bank wist dat hij werd opgelicht of dat zij wist dat de consument voor zijn doen buitensporig grote betalingen verrichtte.⁷ Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde.
- 3.6 Verder heeft de consument gesteld dat er, naast het telefoongesprek op 14 juni 2018, in die periode nog telefoongesprekken hebben plaatsgevonden tussen de bank en de consument, waarin de bank de consument heeft aangemoedigd om verder te gaan met de beleggingen. De bank heeft betwist dat er in 2018 meerdere telefoongesprekken hebben plaatsgevonden met de consument waarin hij door de bank is aangemoedigd om door te gaan met de beleggingen. Uit haar administratie blijkt enkel het telefoongesprek van 14 juni 2018 en uit de door de medewerker van de bank gemaakte notitie blijkt geen aanmoediging, maar een waarschuwing; aldus de bank.
- 3.7 Ingevolge artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – zijn stellingen moet bewijzen. Dit betekent dat de consument zal moeten bewijzen dat die telefoongesprekken hebben plaatsgevonden. Ook moet hij de inhoud van die gesprekken bewijzen. Gelet op de gemotiveerde betwisting door de bank, is de consument hierin naar het oordeel van de commissie niet geslaagd zodat niet is komen vast te staan dat er meerdere telefoongesprekken hebben plaatsgevonden. Ook is niet komen vast te staan dat de consument door de bank is aangemoedigd om door te gaan met de beleggingen.
- 3.8 Voor zover de consument stelt dat de bank haar verplichtingen uit hoofde van verschillende wet- en regelgeving, zoals anti-witwasregelgeving, niet is nagekomen, kan de consument naar het oordeel van de commissie hier geen beroep op doen.

⁶ Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

⁷ GC Kifid nr. 2024-0239.

De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties in het kader van dergelijke wetgeving is namelijk in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. Van een contractuele verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake.⁸

Slotsom

- 3.9 Hoewel de commissie het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van boilerroomfraude, is van een tekortkoming in de zorgplicht van de bank geen sprake. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen. Alle overige door de consument ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

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 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.

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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

⁸ GC Kifid nr. 2022-0779.



Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl