Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0554

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	7 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	30 juni 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van boilerroomfraude. Hij vindt dat de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten en vordert daarom een schadevergoeding van de bank. 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 commissie beslist op basis van haar 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; en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. In de periode april – juli 2021 heeft de consument vanaf deze betaalrekening (en met gebruik van zijn creditcard) meerdere betalingen gedaan aan [partij 1]en [partij 2]. Naderhand kwam hij erachter dat hij waarschijnlijk slachtoffer is geworden van boilerroomfraude.

2.2 De consument heeft de bank verzocht om een chargeback of recall uit te voeren dan wel het bedrag van de transacties aan hem te vergoeden.

De bank heeft het verzoek van de consument afgewezen, waarna de consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert dat de bank een chargeback of recall uitvoert dan wel het bedrag van de transacties aan hem vergoedt. Hij vindt dat de bank had moeten weten dat [partij 1] en [partij 2] frauduleuze partijen waren. Volgens de consument had de bank daarom de betalingen moeten tegenhouden en/of de consument moeten waarschuwen. De bank heeft dit echter niet gedaan en daardoor heeft de bank haar zorgplicht geschonden. Verder vindt de consument dat de bank in strijd met de Visa Core Rules, de Mastercard Rules en de SWIFT-regels heeft gehandeld.

Het verweer

2.4 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 Dit geschil draait om de vraag of de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en dientengevolge de door de consument geleden schade dient te vergoeden.

3.2 In lijn met eerdere uitspraken – zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531, 2019-1022, 2020-086, 2020-150, 2020-407, 2021-0502 en 2021-0839 – dient deze vraag ontkennend beantwoord te worden.

3.3 De bank is namelijk enkel als betaaldienstverlener opgetreden. De consument heeft de betalingstransacties zelf geïnitieerd en geautoriseerd conform de gestelde voorwaarden. Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten, als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op beleggingsactiviteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[1] In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden werden overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij.

[1] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[2]

3.4 Verder heeft de consument betoogd dat de bank een chargeback of recall zou moeten uitvoeren. De commissie gaat hier niet in mee. De betalingen waren onherroepelijk zodra de consument ze autoriseerde en het is niet gebleken dat er een grond was om een chargeback of recall uit te voeren. Tot slot kan ook de verwijzing van de consument naar de Visa Core Rules, de Mastercard Rules en de SWIFT-regels hem niet baten, aangezien niet gebleken is dat deze regels van toepassing zijn op de rechtsverhouding tussen de consument en de bank.[3]

3.5 Dit alles leidt tot de slotsom dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[2] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.
[3] Zie onder meer ook GC Kifid nr. 2020-909 (overweging 3.6) en 2022-0003 (overweging 3.9).