Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0585

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	9 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument stelt dat hij slachtoffer is geworden van boilerroomfraude en stelt de bank hiervoor aansprakelijk. De bank betwist dat zij aansprakelijk is voor de gestelde schade. De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat de bank niet aansprakelijk is en wijst de vordering af.

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 en 6) de nadere reactie van de consument.

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 een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 In de periode van 24 februari 2022 tot en met 4 augustus 2023 heeft de consument in totaal een bedrag van € 59.064,- overgemaakt naar een derde, met de bedoeling dit geld te beleggen.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert betaling van een bedrag van € 59.064,-.

2.4 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Uiteindelijk is gebleken dat de consument is opgelicht. De bank had moeten weten dat sprake was van oplichting en had meer moeten doen om de consument hiertegen te beschermen.

Het verweer

2.5 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 De commissie dient te beoordelen of de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden en daarom de schade moet vergoeden die de consument stelt te hebben geleden. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat dit niet het geval is.[1]

3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de betalingen met instemming van de consument zijn verricht en correct door de bank zijn uitgevoerd. De consument heeft deze transacties bevoegd geautoriseerd. De bank is jegens de consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie waarvoor de rekeninghouder opdracht heeft gegeven. Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan opgegeven betaalopdrachten 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] Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.

3.3 Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers 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 overgaat als zij op de hoogte is van de ongebruikelijkheid van het betreffende betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[5]

---

[1] Zie onder meer geschillencommissie Kifid nrs.: 2023-0685; 2022-0312, 2022-0235, 2022-0178, 2022-0148, 2021-0957, 2021-0784, 2021-0684, 2020-150, 2020-086, 2020-407, 2019-883, 2019-882 en 2019-531, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, onder 3.14.
[3] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602 onder 4.8.
[4] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-759 onder 4.3.
[5] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

3.4 Op 17 maart 2022 is één van de betalingen door de bank gedetecteerd. De bank stelt zich op het standpunt dat hierna contact is opgenomen met de consument. Volgens de bank heeft de consument in dit telefoongesprek aangegeven dat alles in orde was, waarna voor de bank verder geen aanleiding meer bestond om de rekening te blokkeren of verdere maatregelen te nemen. De bank heeft ter onderbouwing hiervan een telefoonnotitie uit het systeem overgelegd. De consument is in de gelegenheid gesteld om hierop te reageren, maar heeft hierop slechts aangegeven dat hij betwijfelt of het telefoongesprek heeft plaatsgevonden. Daarmee heeft de consument de stelling van de bank naar het oordeel van de commissie onvoldoende gemotiveerd betwist. De commissie gaat er dan ook van uit dat de bank de consument telefonisch heeft gewaarschuwd dat hij mogelijk werd opgelicht, maar dat de consument heeft aangegeven dat alles in orde was.

3.5 Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij verdere maatregelen nam, zoals het geblokkeerd houden van de rekening of de overboekingen. De bank mocht immers vertrouwen op de mededeling van de consument dat alles in orde was. Daarnaast acht de commissie voor dat oordeel van belang dat het niet gaat om onbevoegde transacties, maar om transacties die met instemming van de consument zijn verricht.

3.6 Wat betreft de stelling van de consument dat de bank in strijd heeft gehandeld met de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) door de girale transacties niet te signaleren, oordeelt de commissie dat de consument geen beroep kan doen op het al dan niet nakomen van verplichtingen uit de Wwft door de bank. De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties in het kader van de Wwft 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. De transactiemonitoring ziet op witwassen of financiering van terrorisme (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Van een verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake. Zelfs als zou komen vast te staan dat de bank haar verplichtingen uit de Wwft heeft geschonden en zij, indien zij die verplichtingen wel was nagekomen, daardoor op de hoogte zou zijn geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, dan kan daaruit niet de conclusie worden getrokken dat zij daardoor een verplichting jegens de consument niet is nagekomen.[6]

3.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

[6] GC Kifid nrs 2021-0957 en 2022-0779 alsmede Rechtbank Amsterdam 12 mei 2021, ECLI:NL:RBAMS:2021:1805 en Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2985.

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