Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0183

(mr. F.H.E Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	4 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat hij slachtoffer is geworden van boilerroomfraude en stelt de bank hiervoor aansprakelijk. De bank betwist dat van oplichting sprake is en stelt dat zij – zelfs als hiervan sprake is – hiervoor niet aansprakelijk is. De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat – voor zover van boilerroomfraude al sprake is – de bank hiervoor 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 en 3) het verweerschrift 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 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 een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 De consument heeft in totaal een bedrag van € 163.700,- overgemaakt naar een derde, met de bedoeling dit geld te beleggen.

2.3 De consument heeft uiteindelijk een bedrag van € 111.301,- vanaf de beleggingsrekening weer over kunnen maken naar zijn betaalrekening. Het resterende bedrag heeft de consument niet meer terug kunnen krijgen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 52.399,-

2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Hij heeft slechts een deel van zijn investeringen teruggekregen, maar heeft daarbij een verlies geleden van € 52.399,-. Er is sprake van oplichting en de bank heeft onvoldoende gedaan om de consument hiertegen te beschermen en om zijn geld terug te krijgen. De bank dient daarom de door de consument geleden schade te vergoeden.

Het verweer

2.6 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 De commissie stelt vast dat zij op basis van het dossier niet kan vaststellen of de consument is opgelicht of dat sprake is van beleggingsverlies. Een groot gedeelte van de investeringen die de consument heeft gedaan, heeft hij immers teruggekregen. Deze vraag zal de commissie echter in het midden laten, omdat de bank ook niet aansprakelijk is voor zover de consument daadwerkelijk is opgelicht. Dit zal hierna worden toegelicht.

Monitoringsplicht

3.3 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 en welbewust geautoriseerd. De bank heeft 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]

---

[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.

Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.

3.4 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]

3.5 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten op de hoogte was of had moeten zijn dat de betalingsopdrachten werden uitgevoerd ten behoeve van een mogelijk onbetrouwbare partij, voor zover hiervan al sprake is. De bank is niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controlerenen 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] Niet gebleken is dat de bank kennis had van de ongebruikelijke omstandigheden en de daaraan voor de consument verbonden risico's of dat de bank ervan op de hoogte was dat de consument geld overmaakte naar een mogelijk onbetrouwbare partij. Het voorgaande zou anders kunnen zijn als de bank in dit verband de rol van beleggingsdienstverlener vervulde, maar daarvan is in dit geval geen sprake.

3.6 Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consumenten daarvoor waarschuwde. Eerst en vooral omdat, zoals hiervoor reeds is overwogen, een algemene monitoringsverplichting niet snel wordt aangenomen. 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.

Had de bank de bedragen moeten terughalen?

3.7 Voor zover de consument nog aanvoert dat de bank de overgeboekte bedragen had moeten terughalen bij de begunstigde geldt het volgende.

---

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

De bank mag geauthentiseerde en met instemming van een betaaldienstgebruiker uitgevoerde betalingen niet eigenmachtig corrigeren door geld af te boeken van de rekening van de begunstigden, zodat de bank de uitgevoerde betalingen niet zelf had kunnen storneren van de rekening van de begunstigde.[7] De bank kan een eenmaal definitief geworden betaling niet meer blokkeren.

Conclusie

3.8 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van de consument wordt afgewezen.

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 oktober 2023, 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 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

[7] Gerechtshof 's-Hertogenbosch 19 juni 2016 ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175.