

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0157

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	21 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Oplichting. De consument is slachtoffer geworden van fraude. Zij vindt dat ABN AMRO jegens haar in haar zorgplicht is tekortgeschoten en vordert schadevergoeding van ABN AMRO. De consument is van mening dat ABN AMRO haar had moeten waarschuwen en haar betaalopdrachten had moeten tegenhouden. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat ABN AMRO in deze zaak uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat ABN AMRO zich bewust was van frauduleus betalingsverkeer en de consument had moeten waarschuwen. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van ABN AMRO; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van ABN AMRO.
- 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 ABN AMRO hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consument houdt bij ABN AMRO een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met een daarbij horende betaalpas en pincode aan en maakt gebruik van internetbankieren.

- 2.2 In augustus 2023 is de consument op *LinkedIn* in contact gekomen met een man, die haar een veelbelovende baan heeft aangeboden. In korte tijd zou de consument veel geld kunnen verdienen door 'views' te genereren met het promoten van diverse producten. Voor het uitvoeren van deze werkzaamheden heeft de man de consument begeleid met het aanmaken van accounts op haar naam bij [naam 1] en [naam 2], twee cryptovalutabeurzen. Vervolgens heeft de man de consument ertoe bewogen diverse overboekingen te verrichten vanaf de betaalrekening naar deze twee cryptovalutabeurzen.
- 2.3 In de periode 30 augustus 2023 tot en met 1 september 2023 heeft de consument middels zes afzonderlijke overboekingen in totaal € 5.422,- overgeboekt van de betaalrekening naar haar account bij [naam 1]. Daarna heeft zij vanaf dit account vervolgttransacties verricht naar een crypto-wallet.
- 2.4 In de periode 23 september 2023 tot en met 25 september 2023 heeft de consument middels vijf afzonderlijke overboekingen in totaal € 4.720,- overgeboekt van de betaalrekening naar haar account bij [naam 2]. Daarna heeft zij vanaf dit account vervolgttransacties naar een crypto-wallet verricht.
- 2.5 Achteraf heeft de consument zich gerealiseerd dat de overboekingen niets te maken hadden met de baan die de man haar heeft aangeboden en dat hij haar heeft opgelicht. Op 23 maart 2024 heeft zij bij de politie aangifte gedaan van oplichting.
- 2.6 Nadat de consument zich heeft gerealiseerd dat de man haar heeft opgelicht, heeft zij ABN AMRO een brief gestuurd over de oplichting. In deze brief heeft zij ABN AMRO verzocht de schade die zij stelt te hebben geleden aan haar te vergoeden. Op 6 augustus 2024 heeft ABN AMRO schriftelijk afwijzend op het verzoek van de consument gereageerd.
- 2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.8 De consument vordert € 10.142,- van ABN AMRO.
- 2.9 De consument stelt zich op het standpunt dat ABN AMRO ten onrechte de schade die zij stelt te hebben geleden door de oplichting niet aan haar heeft vergoed. In dit verband heeft zij het volgende aangevoerd:
- ABN AMRO heeft haar zorgplicht geschonden door de consument niet te beschermen tegen de oplichting waar zij slachtoffer van is geworden.
 - In augustus 2023 is de consument begonnen met het overboeken van bedragen vanaf de betaalrekening naar haar accounts bij [naam 1] en [naam 2] en heeft zij gebruik gemaakt van de diensten van deze cryptovalutabeurzen.

- c. In korte tijd heeft de consument van de betaalrekening € 10.142,- overgeboekt. Dit is hoogst ongebruikelijk in vergelijking met het gebruik dat zij normaliter van de betaalrekening maakt. Ten onrechte heeft ABN AMRO geen vraagtekens geplaatst bij deze overboekingen en de consument niet gewaarschuwd voor de potentiële risico's die aan deze betalingstransacties verbonden waren.
- d. Ten onrechte heeft ABN AMRO geen adequaat systeem toegepast om de betalings-transacties te monitoren, één en ander zoals voorgeschreven door *Anti Money Laundering*- en *Know Your Customer*-wet- en regelgeving. Daardoor is de consument kwetsbaar geweest voor fraude en heeft zij aanzienlijke vermogensschade geleden.
- e. De consument heeft geprobeerd in contact te komen met [naam 1] en [naam 2] om de fraude onder hun aandacht te brengen, maar zij heeft enkel geautomatiseerde reacties ontvangen zonder assistentie of begeleiding van hun customer-serviceafdeling.

Het verweer van ABN AMRO

- 2.10 ABN AMRO heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of ABN AMRO de betalingstransacties die de consument in het kader van de oplichting heeft verricht, had moeten tegenhouden en of ABN AMRO de schade die de consument als gevolg van deze betalingstransacties stelt te hebben geleden, aan haar moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De consument neemt het standpunt in zoals hiervoor weergegeven onder 2.8 en 2.9.
- 3.3 Daartegenover stelt ABN AMRO zich op het standpunt, samengevat, dat zij niet gehouden is de schade die de consument in het kader van de oplichting stelt te hebben geleden, aan haar te vergoeden. ABN AMRO heeft toegelicht dat die schade (mogelijk) pas is ontstaan op het moment dat de gelden zijn overgeboekt vanaf het account van de consument bij [naam 1] en [naam 2] naar de rekening(en) op naam van een derde. Volgens ABN AMRO was er na de overboekingen vanaf de betaalrekening naar [naam 1] en [naam 2] nog geen sprake van schade – het zijn namelijk legitieme cryptovaluta-platformen – en stond het geld op dat moment nog ter beschikking van de consument.

- 3.4 Verder heeft ABN AMRO aangevoerd dat zij de betaalopdrachten van de consument die tot de overboekingen naar [naam 1] en [naam 2] hebben geleid in haar rol van betaaldienstverlener op grond van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)¹ heeft uitgevoerd na instemming van de consument met deze betaalopdrachten. Volgens ABN AMRO zijn de desbetreffende overboekingen toegestane betalingstransacties en kan ABN AMRO de betaalopdrachten die tot de overboekingen hebben geleid op grond van artikel 7:534 lid 1 BW niet meer herroepen.
- 3.5 Volgens ABN AMRO bestaat haar zorgplicht uit het goed en juist uitvoeren van de betaalopdrachten van de consument en rust op haar geen (wettelijke) verplichting om rechtsgeldig gegeven betaalopdrachten te weigeren of te controleren. ABN AMRO heeft aangevoerd dat zij ook niet verplicht was om de persoon of de maatschappij achter het rekeningnummer dat de consument heeft opgegeven, te controleren. Volgens ABN AMRO geldt als uitgangspunt dat de consument zélf verantwoordelijk is voor de betaalopdrachten die zij heeft gegeven. Een bijzondere zorgplicht ontstaat voor ABN AMRO pas op het moment dat zij op de hoogte is van ongebruikelijke transacties. ABN AMRO had echter geen wetenschap van ongebruikelijk betalingsverkeer en was er ook niet mee bekend dat de consument werd opgelicht, aldus nog steeds ABN AMRO.

ABN AMRO heeft de betaalopdrachten uitgevoerd met instemming van de consument

- 3.6 De commissie oordeelt als volgt. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betaalopdrachten die zij in het kader van de oplichting aan ABN AMRO heeft verstrekt, zelf heeft gegeven en goedgekeurd. De consument heeft dat niet betwist. Daarmee staat voor de commissie vast dat de consument heeft ingestemd met de uitvoering van de betaalopdrachten. Uit artikel 7:522 lid 1 BW volgt dat bij gebreke van een dergelijke instemming met een betaalopdracht een betalingstransactie als 'niet toegestaan' wordt aangemerkt. Vanwege de instemming van de consument met de betaalopdrachten kwalificeren de betalingstransacties naar het oordeel van de commissie echter als 'toegestane betalingstransacties'. Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW was ABN AMRO in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener verplicht om deze uit te voeren.

De consument kon de betaalopdrachten niet meer herroepen of intrekken

- 3.7 In artikel 7:534 lid 1 BW staat dat een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consument) een betaalopdracht niet meer kan herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst als bedoeld in artikel 7:532 lid 1 BW. Dit is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener (ABN AMRO) van de betaler (de consument) wordt ontvangen. Hieruit volgt dat de betaalopdrachten onherroepelijk waren vanaf het moment dat ABN AMRO de betaalopdrachten van de consument had ontvangen. De consument kon de betaalopdrachten op dat moment ook niet meer intrekken.

¹ Zie voor de wetgeving die in deze uitspraak wordt aangehaald de bijlage bij deze uitspraak.

- 3.8 Uit al het voorgaande volgt dat de betaalopdrachten onherroepelijk waren geworden nadat ABN AMRO deze had ontvangen en de consument deze daarna niet meer kon intrekken. De klacht van de consument is daarmee in zoverre ongegrond.

Niet gebleken is dat ABN AMRO zich bewust was van frauduleus betalingsverkeer

- 3.9 De commissie passeert de stelling van de consument dat ABN AMRO – naar de commissie begrijpt – vanuit haar zorgplicht de betaalopdrachten had moeten tegenhouden. ABN AMRO heeft in deze zaak enkel opgetreden als betaaldienstverlener. Op de rol van de betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. De generieke zorgplichtbepaling van artikel 4:24a van de Wet op het financieel toezicht geldt als vangnetbepaling. Deze zorgplicht strekt echter niet verder dan de reeds bestaande civielrechtelijke zorgplicht. De algemene zorgplicht is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.² Van een betaaldienstverlener wordt niet verwacht dat hij (in het algemeen) onderzoek uitvoert als hij een betaalopdracht ter uitvoering krijgt aangeboden. Dit kan anders zijn als de betaaldienstverlener zich daadwerkelijk bewust is van frauduleus betalingsverkeer.³ Dat ABN AMRO zich daarvan bewust was, is in deze zaak echter niet gebleken. Dit betekent dat het betoog van de consument dat ABN AMRO haar had moeten waarschuwen, faalt.

ABN AMRO hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

- 3.10 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat ABN AMRO een fout heeft gemaakt, is er voor toewijzing van een schadevergoeding aan de consument geen reden.

Conclusie

- 3.11 De conclusie is dat ABN AMRO de betalingstransacties die de consument in het kader van de oplichting heeft verricht, niet heeft hoeven tegenhouden en dat ABN AMRO haar ook niet heeft hoeven waarschuwen. ABN AMRO hoeft ook geen schade aan de consument te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 zes 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.

² Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2021-0806.

³ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Binnen twee 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 twee 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:532 BW

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.
2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 7:533 BW

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
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.
5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Artikel 7:534 BW

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.
2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.
5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.
6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:24a Wft

1. Een financiële dienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.
2. Een financiële dienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.
3. De Autoriteit Financiële Markten geeft met betrekking tot het eerste en tweede lid slechts toepassing aan artikel 1:75 bij evidente misstanden die het vertrouwen in de financiële dienstverlener of in de financiële markten kunnen schaden.
4. Onze Minister zendt binnen drie jaar na de inwerkingtreding van dit artikel aan de Staten-Generaal een verslag over de doeltreffendheid en de effecten van dit artikel in de praktijk.