Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-842
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 juni 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 16 oktober 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gelden overgeboekt naar een buitenlandse partij met als doel te beleggen in crypto's en is daarbij haar inleg kwijtgeraakt. Consument vordert schadeloosstelling van de Bank. Consument heeft de gelden zelf overgemaakt. Op de Bank rust geen algemene monitoringsplicht. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier en de nadere toelichting daarop;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening bij de Bank aan.

2.2 Consument is slachtoffer geworden van oplichting. Consument heeft in de periode 6 februari 2020 tot en met 19 februari 2020 voor in totaal € 10.707,- naar een buitenlandse firma overgeboekt.

Dit geld is vervolgens geconverteerd naar cryptocurrency en daarna in opdracht van Consument naar, zo is later gebleken, een oplichter overgeboekt. Het is Consument niet gelukt om deze gelden teruggestort te krijgen.

2.3 De Bank heeft het verzoek van Consument haar schadeloos te stellen, afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling door de Bank van € 10.707,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is van mening dat de Bank niet de jegens haar in acht te nemen zorgplicht in acht heeft genomen door haar niet tegen deze vernuftige oplichtingspraktijken te beschermen. Mede gelet op de stand van de techniek had van de Bank verwacht mogen worden dat zij van deze fraude op de hoogte zou zijn en Consument daartegen zou hebben gewaarschuwd dan wel haar daarover zou hebben geadviseerd. Verder verwijt Consument de Bank betrokkenheid bij deze fraude door de transacties uit te voeren. Consument heeft voorts nog gewezen op waarschuwingen afkomstig van toezicht-houders. Tot slot is door Consument gewezen op het door de Financial Ombudsman Services uitgedragen standpunt over deze fraude te weten: "*Banks and payment facilitators will have to take into account the "evolotion and sophistication' of fraud. Refusals to refund in such circumstances will no longer be tolerated".*

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat Consument slachtoffer is geworden van gewiekste internet-criminelen en daardoor geld is verloren. Alhoewel dit spijtig is te noemen, wordt haar vordering niet toegewezen: de Bank heeft de op haar rustende (zorg) verplichtingen niet geschonden en is dus niet degene die aansprakelijk is voor de fraude en schade. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

4.2 Als uitgangspunt heeft te gelden dat een betaaldienstgebruiker zoals Consument verantwoordelijk is voor transacties die zij gedaan heeft met het betaalinstrument dat zij bevoegd is te gebruiken.

Zie ook Gerechtshof 's Hertogenbosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHAE:2016:3435, overweging 3.14. In dit geval zijn overeenkomstig de gestelde voorwaarden de transacties op initiatief van Consument gegeven, door haar geaccordeerd waarna deze onherroepelijk werden.

4.3 Verder is van belang dat de Bank optrad als betaaldienstverlener. Vanuit deze hoedanigheid is de Bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden de door Consument opgegeven transacties uit te voeren als, zoals in dit geval, aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan.

4.4 Het uitgangspunt hierbij is dat de Bank geen verwijt treft als de transacties zonder nadere monitoring zijn uitgevoerd. Van de Bank kan evenwel worden verwacht dat zij nader onderzoek verricht als zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op beleggingsactiviteiten en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de Bank zich daadwerkelijk van bewust was, zie hiervoor Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (overweging 4.6).

4.5 In deze klachtprocedure is de Bank op geen enkele wijze betrokken geweest bij de beleggingen; van een adviesrelatie is geen sprake en overleg in welke zin dan ook is over de beleggingen niet gevoerd. Verder is niet gebleken dat de Bank gedurende de transacties bekend was dat de gelden van Consument naar internetcriminelen werden overgemaakt. Hiervan hoefde de Bank ook niet op de hoogte te zijn. Anders dan Consument veronderstelde is de Bank niet verplicht het bedrijf (of de persoon) achter het rekening-nummer te controleren, zie hiervoor rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018: 4656. Hierbij wordt van belang geacht hetgeen door de Bank is aangevoerd over de ontvangende partij. Deze ontvanger heeft namelijk naar de met Consument afgesproken dienstverlening gehandeld en is bovendien een legitieme partij. Na conversie van de door Consument overgeboekte gelden naar cryptocurrency is het Consument geweest die deze cryptocurrency naar een (zoals later is gebleken) frauduleuze partij heeft overgeboekt.

4.6 Hetgeen door Consument is aangedragen over waarschuwingen afkomstig van toezicht-houders alsmede over het standpunt van de Engelse Ombudsman (de hiervoor genoemde Financial Ombudsman Services), leidt niet tot een ander oordeel. De Bank hoeft in de uitvoering van haar taken als betaaldienstverlener immers niet op de hoogte te zijn van waarschuwingen van een (buitenlandse) toezichthouder en/of een standpunt van een buitenlandse ombudsman. Zie in dit verband ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-671 (overweging 4.5) en 2020-086 (overweging 4.4).

4.7 Consument is geïnformeerd over de vaste lijn die de Commissie in soortgelijke zaken heeft uitgezet, zoals in Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-531, 2019-771, 2019-759 en 2020-607. Een lijn die gold in de periode dat Consument haar betalingsopdrachten gaf en nog steeds wordt gevolgd. Het dossier biedt geen basis om hiervan af te wijken.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.