Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0516

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

Datum uitspraak	2 juli 2025
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

Toegestane betalingstransacties. De consument vindt dat de bank had moeten ingrijpen toen hij in korte tijd grote geldbedragen overmaakte naar online casino's zonder Nederlandse vergunning. De commissie oordeelt dat de bank geen subjectieve wetenschap had van gevaar voor de consument en dat de bank die wetenschap ook niet had hoeven hebben. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde: de heer A.D. Van Dalen, advocaat, kantoorhoudende te Utrecht.

1.3 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.

1.4 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 heeft een betaalrekening bij de bank. In de periode van 10 december 2023 tot en met 13 januari 2024 heeft hij een groot aantal betalingen verricht voor een totaal-bedrag van € 237.220,- vanaf zijn betaalrekening naar [X] (een betaaldienstverlener voor casino's). De betalingen waren bestemd voor online casino's gevestigd op Cyprus die geen Nederlandse vergunning hadden.

2.2 De bank heeft i) een post-event transactiemonitoringssysteem gericht op het signaleren van witwassen en terrorismefinanciering (hierna: het Wwft-transactiemonitoringssysteem) en ii) een fraudemonitoringssysteem gericht op het signaleren van fraude.

2.3 Op 9 januari 2024 heeft het Wwft-transactiemonitoringssysteem twee 'alerts' gegenereerd. Deze alerts zijn op 4 april 2024 door de afdeling KYC van de bank in onderzoek genomen (en op 13 mei 2024 is dit onderzoek gesloten). Het fraudemonitoringssysteem heeft geen alert gegenereerd bij de betalingstransacties van de consument naar [X].

2.4 Op 15 januari 2024 heeft de vader van de consument, nadat de consument hem verteld had wat er gebeurd was, telefonisch contact opgenomen met de bank.

De klacht en vordering

2.5 Vanwege verslavingsproblemen heeft de consument in korte tijd grote geldbedragen overgemaakt naar ([X], een betaaldienstverlener voor) online casino's zonder Nederlandse vergunning. Volgens de consument had de bank, doordat het monitoringsysteem alerts afgaf, subjectieve wetenschap van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar voor de consument. De consument vindt dat de bank daarom had moeten ingrijpen. Door dat niet te doen, heeft de bank haar bijzondere zorgplicht geschonden. De consument vordert dat de bank de helft van zijn schade vergoedt.

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 Dit geschil draait om de vraag of de bank had moeten ingrijpen toen de consument in korte tijd grote geldbedragen overmaakte naar online casino's zonder Nederlandse vergunning.

3.2 De commissie stelt voorop dat de consument heeft ingestemd met de betalingstransacties en dat er dus sprake is van *toegestane* betalingstransacties. Bij toegestane betalings-transacties geldt dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden is gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten. Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. De gedachte daarachter is dat een algemene monitoringsverplichting het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, zou kunnen schaden.[1] De bank is ook niet gehouden om de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[2]

[1] Zie GC Kifid nr. 2019-759 (overweging 4.3).
[2] Zie Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656 en GC Kifid nr. 2021-0502 en 2023-0042.

Wél kan in het kader van de zorgplicht van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede van het daaraan verbonden gevaar.[3] Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was. Het gaat dus om de vraag of de bank 'subjectieve wetenschap' had.

3.3 In deze zaak speelt de bijzonderheid dat het Wwft-transactiemonitoringssysteem van de bank op 9 januari 2024 twee alerts heeft gegenereerd. De consument vermoedt overigens dat het Wwft-transactiemonitoringssysteem al eerder alerts heeft afgegeven; volgens hem blijkt dit uit het telefoongesprek van 15 januari 2024, waarin de bank zou hebben aangegeven dat de transacties wel waren opgevallen, maar dat zij er "vanwege de drukte aan het einde van het jaar" nog niet aan was toegekomen om actie te ondernemen. De bank betwist dat dit zo gezegd is. Verder blijkt uit de administratie van de bank dat de alerts op 9 januari 2024 zijn gegenereerd. De commissie gaat daarom uit van 9 januari 2024. Volgens de consument betekenen deze alerts dat de bank daardoor subjectieve wetenschap had van ongebruikelijke transacties en van het risico voor de consument. Hij verwijst daarbij naar het arrest van het hof Amsterdam van 14 mei 2019 (ECLI:NL:GHAMS:2019:1611). Volgens hem volgt uit dat arrest dat als een bank op grond van een alert van het Wwft-transactie-monitoringssysteem op de hoogte raakt van een ongebruikelijke transactie, dat met zich brengt dat de bank subjectieve wetenschap heeft en aldus aansprakelijk is.

3.4 De commissie gaat hier niet in mee. Het Wwft-transactiemonitoringssysteem van de bank is namelijk gericht op het voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering. Als dit systeem een alert afgeeft, dan is dat een indicatie dat er mogelijk sprake is van witwassen en/of terrorismefinanciering, maar niet dat er mogelijk sprake is van fraude of van een ander gevaar voor de consument. Verder kan uit het arrest waar de consument naar verwijst, niet worden afgeleid dat een alert van het Wwft-transactiemonitoringssysteem al meteen tot subjectieve wetenschap leidt. In die zaak was namelijk niet alleen sprake van een Wwft-alert, maar ook van drie interne meldingen vanuit bankkantoren. In die zaak had de bank dus meerdere signalen van ongebruikelijke transacties. In de onderhavige zaak is er enkel sprake van alerts van het Wwft-transactiemonitoringssysteem. Andere signalen waren er niet. Voor het detecteren van fraude heeft de bank namelijk een fraudemonitoringssysteem; en dit monitoringssysteem heeft geen alert afgegeven bij de betalingstransacties van de consument. Ten tijde van de betalingstransacties had de bank dus geen subjectieve wetenschap van gevaar voor de consument.

3.5 Er zou overigens wel subjectieve wetenschap kunnen ontstaan op het moment dat de bank een alert van het Wwft-transactiemonitoringssysteem aan het onderzoeken is. In deze zaak zijn de alerts van 9 januari 2024 een paar maanden later, in april 2024, in onderzoek genomen.

[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Zie ook GC Kifid nr. 2023-0971 (overweging 3.7) en 2024-0020 (overweging 3.11).

Voor zover de vraag opkomt of de bank de alerts niet eerder had moeten onderzoeken – en dus eerder subjectieve wetenschap had moeten hebben – geldt het volgende. Bij witwas-onderzoek is minder urgentie geboden dan bij fraudedetectie. De bank is dus niet verplicht om naar aanleiding van een Wwft-alert meteen in actie te komen. Bovendien zijn de Wwft-verplichtingen in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. Dus zelfs als de bank, door de alerts pas in april 2024 te onderzoeken, een Wwft-verplichting heeft geschonden, kan daaruit niet de conclusie worden getrokken dat zij daardoor een verplichting jegens de consument heeft geschonden.[4]

3.6 Kortom: ten tijde van de betreffende transacties had de bank – zoals overwogen in 3.4 – geen subjectieve wetenschap dat er sprake was van overboekingen naar online casino's zonder Nederlandse vergunning. En de bank had die subjectieve wetenschap – zoals overwogen in 3.5 – ook niet hoeven hebben.

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

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 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

[4] Zie GC Kifid nr. 2022-0779 (overweging 3.6), 2022-1046 (overweging 3.6), 2023-0003 (overweging 3.5) en 2025-0452 (overweging 3.9).