Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0595

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	11 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft enkele betalingen verricht naar een cryptovalutaplatform met het doel om vervolgens bij een derde te investeren in cryptovaluta. Hij heeft zijn investeringen niet terug kunnen krijgen en vermoedt dat hij is opgelicht. De consument verwijt de bank dat deze de transacties niet heeft tegengehouden en dat de kwaliteit van de communicatie na de melding van de vermoedelijke fraude ondermaats was. De commissie oordeelt dat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener en dat haar geen verwijt kan worden gemaakt. De vordering 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. F.M.A. ‘t Hart, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam.

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 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. In augustus 2023 heeft de consument meerdere betalingstransacties uitgevoerd naar crypto.com. Het gaat om de volgende transacties:

Datum	Bedrag in €
14-08-2023	5.000,-
15-08-2023	5.000,-
23-08-2023	5.000,-
24-08-2023	40.000,-
24-08-2023	10.000,-

2.2 Op 28 augustus 2023 heeft de bank contact gezocht met de consument over deze transacties. De bank heeft ook de limiet van de betaalrekening tijdelijk beperkt. De consument heeft de bank op 29 augustus 2023 bevestigd dat hij deze transacties aan crypto.com heeft verricht en dat hij ook inkomende betalingen van deze derde verwacht. De consument heeft de bank verzocht de rekening vrij te geven. De bank heeft aan dit verzoek voldaan.

2.3 Op 30 augustus 2023 heeft de consument tevergeefs geprobeerd om zijn vermeende tegoeden bij een bepaald investeringsplatform op te nemen via crypto.com.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert een schadevergoeding van de bank van € 71.803,23. De consument voert de volgende argumenten voor deze vordering aan.

2.5 De consument is slachtoffer geworden van fraude. Hij is in juli 2023 door iemand benaderd die hem heeft bewogen om transacties uit te voeren via crypto.com naar een account bij een investeringsplatform. De beleggingen leken winstgevend. Op het moment dat de consument zijn beleggingen wilde opnemen, werd hem gevraagd om eerst nog een groot bedrag te storten. Toen de consument dit weigerde en hij zijn tegoeden vervolgens niet kon opnemen, vermoedde hij dat hij slachtoffer is geworden van fraude.

2.6 De consument houdt de bank hiervoor aansprakelijk omdat deze geen adequate transactiemonitoring heeft uitgevoerd. De hoogte van de bedragen en de korte tijd ertussen hadden bij de bank een alert moeten doen afgaan en de bank had de transacties moeten blokkeren. Daarnaast klaagt de consument erover dat hij alleen contact met de bank heeft gehad via chatbots en dat hij geen goede ondersteuning heeft gehad.

Het verweer

2.7 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

Waar deze zaak om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de schade van de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank deze schade niet hoeft te vergoeden. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener en hoefde de transacties niet actief te monitoren

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingstransacties vanaf de betaalrekening bij de bank zelf heeft uitgevoerd. Daarmee staat vast dat sprake is van betalingstransacties die met instemming van de consument zijn verricht. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW)[1] is de bank verplicht om een dergelijke betalingstransactie uit te voeren. Volgens vaste rechtspraak van Kifid[2] bestaat er voor de bank geen algemene verplichting om transacties te monitoren met het oog op het voorkomen van fraude. Dit betekent dat de bank niet aansprakelijk is voor het enkele feit dat zij de bewuste transactie heeft uitgevoerd. De verantwoordelijkheid voor deze transacties ligt in de eerste plaats bij de consument zelf.

De bank heeft geen signalen genegeerd

3.3 Op deze algemene regel geldt wel een uitzondering. Als de bank wist dat sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar, kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.[3] De consument heeft aangevoerd dat sprake was van (voor hem) ongebruikelijk betalingsverkeer, omdat hij daarvoor nooit grote bedragen heeft overgemaakt naar een cryptovalutaplatform. Volgens de bank zijn betaalopdrachten naar een gereguleerd cryptoplatform als zodanig niet verdacht.

3.4 Of sprake is van ongebruikelijk betalingsverkeer kan hier in het midden blijven. De consument heeft namelijk niet gesteld of aangetoond dat de bank zich hiervan ook bewust was. Volgens de bank hebben de transacties niet eerder dan 28 augustus 2023 een alert gegenereerd. Zij heeft vervolgens een onderzoek uitgevoerd. De consument heeft de bank daarbij bevestigd dat hij de betalingstransacties heeft willen uitvoeren en dat deze in orde waren. Van de bank kan in dit kader niet meer worden verlangd. Ook deze uitzonderingsgrond levert daarom geen aansprakelijkheid van de bank op.

---

[1] Zie bijlage.
[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2019-531, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*ABN AMRO/Van den Berg*).

Het latere handelen van de bank levert ook geen aansprakelijkheid op

3.5 De consument verwijt de bank dat zij niet telefonisch bereikbaar was na de ontdekking van de fraude en dat zij de consument niet heeft ondersteund. De bank heeft aangegeven dat de consument zowel met de (in de branche gebruikelijke) chatbots als met medewerkers contact heeft gehad en altijd snel antwoord heeft gehad.

3.6 De commissie is van oordeel dat dit klachtonderdeel niet tot toewijzing van de schade kan leiden. Ook al zou de bank op dit punt haar zorgplicht jegens de consument hebben geschonden, dan ontbreekt het causaal verband tussen deze zorgplichtschending en de schade. De schade is namelijk niet ontstaan door enig handelen of nalaten van de bank, maar door de consument zelf, al dan niet onder invloed van een derde. De consument heeft ook niet gesteld, en uit het dossier is ook niet gebleken, dat eerder of anders handelen van de bank de schade voor hem had kunnen beperken.

Conclusie

3.7 De bank is enkel opgetreden als betaaldienstverlener en is in die hoedanigheid niet aansprakelijk voor de schade van de consument. Deze aansprakelijkheid is er ook niet op andere gronden. De klacht van de consument is daarmee ongegrond.

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 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 2023te 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, Boek 7

Titel 7b. Betalingstransactie

Afdeling 2. Toestaan van betalingstransacties

Artikel 533

(...)
4 Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betalingsopdracht 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.
(...)