Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0708

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

Klacht ontvangen op	1 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	23 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting (ook boilerroom-fraude genoemd). Zij stelt dat de bank de oplichting had kunnen tegenhouden door haar te waarschuwen. De consument vordert vergoeding van haar schade. De commissie is in lijn met eerdere uitspraken van oordeel dat de bank als betaaldienstverlener is opgetreden en daarom gehouden was de betaalopdrachten uit te voeren. Voor de bank bestond geen aanleiding om de consument te waarschuwen. 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 en 2) 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 In april 2020 bezocht de consument een website. Zij heeft zich op die website ingeschreven en werd toen benaderd door een bedrijf (hierna: de oplichter) dat de consument zou helpen bij het doen van investeringen. De consument heeft toen € 221,- overgemaakt naar een buitenlandse organisatie. Vervolgens heeft zij op instructie van de oplichter een account aangemaakt bij een bitcoinplatform.

2.2 De consument heeft in de periode van 3 mei 2020 tot en met 26 mei 2020 zes bedragen overgemaakt naar het bitcoinplatform. In totaal heeft zij een bedrag van € 75.550,- overgemaakt naar het bitcoinplatform, vanaf de betaalrekening die de consument bij de bank aanhoudt.

2.3 Omdat de consument al haar geld had ingelegd en zij volgens de oplichter meer geld moest inleggen om haar geld terug te krijgen, heeft de consument op instructie van de oplichter een lening aangevraagd bij de bank. De bank heeft die aanvraag afgewezen.

2.4 Vervolgens heeft de consument contact gehad met haar zoon. Hij merkte op dat er sprake was van oplichting. Namens de consument heeft hij aangifte gedaan bij de politie.

2.5 De consument heeft zich ook tot de bank gewend. De bank heeft geprobeerd om het geld terug te krijgen, door de correspondentbank van de begunstigde rekeninghouder te benaderen. De bank heeft het geld echter niet ontvangen van de correspondent-bank.

De klacht en vordering

2.6 De consument beklaagt zich over het optreden van de bank nadat zij gemeld had dat zij opgelicht is. De consument werd door de oplichter gemanipuleerd en zij dacht dat alles professioneel en legaal was. Later bleek dat zij totaal voor de gek gehouden was. Volgens de consument was dit alles misschien niet gebeurd als de bank haar geld niet had overgemaakt, of haar op zijn minst een eerlijke waarschuwing had gegeven.

2.7 De consument heeft verzocht om terugboeking van haar schade, maar zij heeft geen geld ontvangen. Verder heeft zij gesteld dat het erop lijkt alsof de bank haar zaak niet echt onderzocht heeft. De gedane onderzoeken werden snel afgedaan en kwamen terug zonder veel commentaar.

2.8 De consument heeft verder naar voren gebracht dat zij gemanipuleerd en onder druk gezet is door professionele oplichters. Zij was erg wanhopig en vroeg de bank om hulp, maar werd naar eigen zeggen niet serieus genomen.

2.9 De consument vordert dat de bank haar schade van € 75.771,- vergoedt, vermeerderd met de wettelijke rente.

Het verweer

2.10 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 voorgelegde vraag is of de bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht door de betaalopdrachten van de consument uit te voeren zonder de consument te waarschuwen voor oplichting. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat dit niet het geval is.[1] Alhoewel de commissie begrijpt dat de oplichting een enorme impact op de consument heeft gehad, is zij van oordeel dat de klacht over de bank ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Dit wordt als volgt toegelicht.

De verplichtingen van de bank

3.2 Het staat vast dat de consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft. Daarom is relevant dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage) verplicht is de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Zoals eerder geoordeeld is door de geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.[2] De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[3] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.[4]

Bewustheid bij de bank

3.3 In het onderhavige geval was de bank er niet van op de hoogte gebracht dat de consument handelde op instructie van de oplichter. Toen de consument de betalingsopdrachten gaf, wist de bank bovendien niet dat de consument bedragen had overgemaakt naar een partij die achteraf onbetrouwbaar bleek te zijn. Ten eerste omdat de betalingen niet verricht werden aan de oplichter, maar aan een andere buitenlandse organisatie (de betaling van april 2020) en aan een bitcoinplatform (de overige betalingen). Bovendien heeft de bank geen verplichting om onderzoek te doen naar de oplichter.

---

[1] Zie onder meer GC Kifid 2022-0235, 2022-0178, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie GC Kifid 2019-531.
[3] Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.
[4] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.4 De bank heeft toegelicht dat de leningaanvraag die in overweging 2.3 genoemd is, er ook niet voor zorgde dat de bank zich bewust was van de oplichting. De aanvraag werd namelijk online ingediend en direct door het systeem afgewezen omdat het aangevraagde bedrag van € 40.000,- te hoog was in relatie tot de opgegeven inkomsten en uitgaven van de consument. Er was voor de bank dan ook geen aanleiding om verder onderzoek te doen.

Conclusie

3.5 Omdat de bank zich niet bewust was van een gevaar en dat ook niet hoefde te zijn, was er ook geen verplichting om de consument te waarschuwen en te behoeden voor oplichting. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft.

3.6 Ten slotte begrijpt de commissie dat de consument had gewild dat de bank haar beter had kunnen helpen toen zij meldde dat zij opgelicht was. De bank heeft echter via de correspondentbank geprobeerd het geld terug te krijgen en de commissie is van oordeel dat er niet meer van de bank verwacht kon worden.

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 2022, 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 april 2022, 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

Artikel 7:533

(…)

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.