Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0517
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 februari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: De Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 21 juni 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting, doordat hij meerdere bedragen heeft overgemaakt naar een "beleggingsonderneming" die achteraf frauduleus bleek te zijn. De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en dat zij had moeten waarschuwen voor deze beleggingsinstelling. De commissie is in lijn met eerdere uitspraken van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienst-verlener en niet verplicht was om de betaalopdracht nader te onderzoeken of de begunstigde achter het rekeningnummer te controleren. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 De consument heeft in de periode 11 januari 2021 tot en met 12 februari 2021 meerdere bedragen variërend van € 4.900,- tot € 50.000,-, met een totaalbedrag van € 217.700,-, overgemaakt naar derden met de bedoeling om dit geld voor hem te beleggen.

2.3 Achteraf is gebleken dat de consument slachtoffer is geworden van fraude en dat deze bedragen niet daadwerkelijk namens hem zijn belegd.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 217.700,-.

2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft de op haar rustende zorgplicht geschonden, door de identiteit van de ontvanger niet te controleren. De consument heeft meerdere grote bedragen naar buitenlandse rekeningen overgemaakt. Dit week af van het normale betaalgedrag van de consument en dit had de bank moeten opvallen. De bank had de rekening van de consument in de gaten moeten houden en moeten constateren dat er sprake was van oplichting. Er waren redelijke gronden om te vermoeden dat sprake was van oplichting, zodat de bank de overboekingen had moeten tegenhouden. Nu de bank dit niet heeft gedaan dient zij de door de consument geleden schade te vergoeden.

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 De commissie dient te beoordelen of de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden en daarom de schade moet vergoeden die de consument stelt te hebben geleden. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat dit niet het geval is.[1] Daartoe is het volgende van belang.

Monitoringsplicht

3.2 Uit de door de consument overgelegde correspondentie tussen hem en de "beleggingsonderneming" blijkt dat de betalingen met instemming van de consument zijn verricht. De consument heeft deze transacties bevoegd en welbewust geïnitieerd en geautoriseerd. De bank heeft jegens de consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie waarvoor de rekeninghouder opdracht heeft gegeven. Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan opgegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan.

[1] Zie onder meer geschillencommissie Kifid nrs.: 2022-0312, 2022-0235, 2022-0178, 2022-0148, 2021-0957, 2021-0784, 2021-0684, 2020-150, 2020-086, 2020-407, 2019-883, 2019-882, 2019-531, te vinden op www.kifid.nl.

Overboekingen verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid.[2] Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.

3.3 Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[4] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[5]

3.4 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten op de hoogte was of had moeten zijn dat de betalingsopdrachten werden uitgevoerd ten behoeve van een mogelijk onbetrouwbare partij. De bank is niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren en uit niets blijkt dat de bank op het moment van het uitvoeren van de transacties wist of had moeten weten dat sprake was van een onbetrouwbare partij.[6] Niet gebleken is dat de bank kennis had van omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten of dat de bank ervan op de hoogte was dat de consument geld overmaakte naar een (achteraf gebleken) onbetrouwbare partij. De consument heeft zich in dat kader nog beroepen op waarschuwingen van buitenlandse financiële instellingen omtrent deze beleggingsinstelling, maar daarvoor geldt dat deze waarschuwingen allen dateren van na 12 februari 2021. Er is dan ook geen reden om aan te nemen dat de bank hier al in januari -het moment van de betalingen- van op de hoogte was. Het voorgaande zou anders kunnen zijn als de bank in dit verband de rol van beleggingsdienstverlener vervulde, maar daarvan is in dit geval geen sprake.

3.5 De consument heeft naar het oordeel van de commissie ook onvoldoende duidelijk gemaakt waarom de bank de betreffende overboekingen had moeten detecteren.

---

[2] Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, onder 3.14.
[3] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602 onder 4.8.
[4] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-759 onder 4.3.
[5] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[6] Zie Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

Het enkele feit dat het om meerdere betalingen ging en dat de consument niet eerder (grote) bedragen naar deze partij heeft overgemaakt is onvoldoende om aan te nemen dat de bank deze betalingen als frauduleus had moeten detecteren.

3.6 Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Eerst en vooral omdat, zoals hiervoor reeds is overwogen, een algemene monitorings-verplichting niet snel wordt aangenomen. Daarnaast acht de commissie voor dat oordeel van belang dat het niet gaat om een onbevoegde transacties, maar om trans-acties die met instemming van de consument zijn verricht.

Verplichtingen Wwft

3.7 De commissie begrijpt de stellingen van de consument omtrent de verplichting van de bank om de identiteit van de ontvangers vast te stellen zo dat hij een beroep doet op de verplichtingen voor de bank die voortvloeien uit de Wwft.

3.8 Naar het oordeel van de commissie kan de consument in het onderhavige geval geen beroep doen op het al dan niet nakomen van Wwft-verplichtingen (dan wel verplichtingen uit de daaraan ten grondslag liggende Europese of internationale richtlijnen) door de bank. De verplichtingen van de bank tot het doen van cliënten-onderzoek in het kader van de Wwft dan wel het melden van ongebruikelijke trans-acties zijn in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactiemonitoring ziet op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Van een (contractuele) verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake. Zelfs als zou komen vast te staan dat de bank haar verplichtingen uit de Wwft heeft geschonden en zij daardoor niet op de hoogte is geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, dan kan daaruit niet de conclusie worden getrokken dat het niet waarschuwen van de consument een wanprestatie oplevert.[7]

Overige verplichtingen bank

3.9 Het beroep van de consument op de Visa and MasterCard Core Rules No. 00046305.2.1.2, slaagt niet. Deze zijn van toepassing op creditcardbetalingen en daarvan is in het onderhavige geval geen sprake.

---

[7] Zie ook Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984, r.o. 4.4 en Geschillencommissie Kifid, nrs. 2021- 0335 en 2022-0148.

3.10 Ook het beroep van de consument op de regels van het internationale SWIFT netwerk slaagt niet, omdat deze regels niet van toepassing zijn op de relatie tussen de consument en de bank.[8]

Conclusie

3.11 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument het slachtoffer is geworden van fraude, leidt het voorgaande ertoe dat de bank niet gehouden is de door de consument gestelde schade te voldoen. De vordering wordt dan ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[8] zie Geschillencommissie Kifid nr. 2020-785 en 2022-0003