

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0323

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden van de bank

Samenvatting

Investeringsfraude. De consument is slachtoffer geworden van investeringsfraude. Via een valse advertentie op sociale media is de consument bewogen om geld over te maken naar de fraudeur in de veronderstelling dat zij investeerde in cryptovaluta. De transacties die de consument daartoe heeft verricht zijn te beschouwen als toegestaan, omdat de consument deze zelf heeft uitgevoerd. Daarnaast is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie is in lijn met eerdere uitspraken van oordeel dat de bank niet gehouden is de schade te vergoeden. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) 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 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. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden van de bank van toepassing.¹

¹ Zie voor de relevante bepalingen van de Algemene Voorwaarden van de bank de bijlage.

- 2.2 De consument is door een advertentie op sociale media bij een website terechtgekomen waar men zogenaamd kon investeren in cryptovaluta. De consument heeft zich op deze website geregistreerd en daartoe haar gegevens ingevuld. Ook heeft zij een bedrag van € 250,- overgemaakt als 'investering'. Hierna namen de fraudeurs telefonisch contact met haar op. De fraudeurs hebben ook via whatsapp en telegram met haar gecommuniceerd.
- 2.3 Via whatsapp stuurden de fraudeurs gegevens naar de consument voor het doen van overboekingen. De consument heeft tussen 19 oktober 2022 en 1 december 2023 verschillende betalingen gedaan naar verschillende (buitenlandse) rekeningnummers in de veronderstelling dat ze investeerde in cryptovaluta.
- 2.4 In 2023 is de consument benaderd door een tweede fraudeur. Deze vertelde haar dat zij slachtoffer is geworden van cryptofraude. Deze fraudeur heeft haar vervolgens overgehaald om mee te werken aan zijn 'onderzoek' naar de cryptofraude en heeft haar in dat kader bewogen om de meekijkprogramma's Anydesk en Teamviewer te installeren op haar computer. Op verzoek van de fraudeur heeft de consument ook geld overgemaakt naar het door hem opgegeven bankrekeningnummer.
- 2.5 Nadat de consument zich bewust is geworden van de oplichting heeft zij op 27 februari 2024 de bank op de hoogte gesteld. Daarnaast heeft zij de bank aansprakelijk gesteld voor het door haar geleden verlies van € 27.095,-. De bank heeft haar vordering afgewezen. Na de afwijzing heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert een schadevergoeding van de bank ten bedrage van € 27.095,-. De consument voert hiertoe aan dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht jegens de consument. De bank had de transacties van de consument moeten opmerken als ongebruikelijk en de consument moeten waarschuwen.

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 gaat het om?

- 3.1 De commissie ziet voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de schade van de consument te vergoeden. De commissie is in lijn met eerdere uitspraken van oordeel dat dit niet het geval is. Dit wordt als volgt toegelicht.

Er is sprake van een toegestane transactie

- 3.2 Op grond van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) voert een betaaldienst verlener (de bank) een betalingstransactie slechts uit als de betaler (de klant) instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht.² Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en de procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen.³ Er is dan sprake van een toegestane betalingstransactie. De bank is voorts verplicht om gevolg te geven aan een betaalopdracht van een rekeninghouder.⁴
- 3.3 In dit geval is sprake van een toegestane betalingstransactie. De consument heeft immers niet betwist dat zij de betalingen zelf heeft uitgevoerd en heeft goedgekeurd op de daarvoor overeengekomen wijze. De bank heeft slechts uitvoering gegeven aan betalingstransacties waarmee de consument heeft ingestemd. Op basis van dit wettelijk kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.4 De consument stelt dat de bank niet heeft voldaan aan haar zorgplicht door de ongebruikelijke transacties op de rekening van de consument niet op te merken en haar niet te behoeden voor de oplichting. De bank heeft daartoe het volgende aangevoerd. Als financiële instelling is de bank wettelijk verplicht betalingsopdrachten te verwerken. Daarbij rust op de bank de zorgplicht om redelijke inspanningen te leveren om fraude en misbruik binnen betalingssystemen te voorkomen. Deze plicht is gebaseerd op wat de bank daadwerkelijk wist op het moment van de gestelde fraude ("subjectieve kennis"). Op de bank rust geen algemene verplichting om de betalingstransacties individueel te monitoren, noch om de ontvangende partij proactief te verifiëren wanneer de bank geen kennis heeft, of had moeten hebben, van de fraude. Ook was het voor de bank niet mogelijk om de overboeking terug te draaien omdat deze onherroepelijk is geworden nadat de overboeking is gedaan.
- 3.5 De commissie volgt de stellingen van de bank en licht dat als volgt toe. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie van Kifid mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.⁵ Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.⁶

² Zie artikel 7:522 BW in de bijlagen bij deze uitspraak.

³ Zie artikel 7:522 lid 2 BW in de bijlagen bij deze uitspraak.

⁴ Zie artikel 7:533 lid 4 BW in de bijlagen bij deze uitspraak.

⁵ Vergelijk Kifid nr. GC 2016-602.

⁶ Vergelijk Kifid nr. GC 2024-1089.

Een algemene monitoringsplicht zou het proces van automatische gegevensverwerking en het maatschappelijk belang wat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij kennis heeft van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend daarin is waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.⁷ In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de uitvoering van de betaalopdrachten ervan op de hoogte was dat sprake is van fraude. De consument heeft op 27 februari 2024 de bank op de hoogte gesteld van de fraude. Alle door de consument betwiste transacties hebben eerder plaatsgevonden, namelijk tussen 19 oktober 2022 en 1 december 2023. De commissie oordeelt op grond hiervan dat de bank zich niet bewust kon zijn van de fraude en dus haar zorgplicht niet heeft geschonden.

Conclusie

- 3.6 De klacht van de consument is ongegrond en de vordering zal 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

⁷ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Burgerlijke Wetboek 7

Artikel 522

1. *Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*
2. *De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*
3. *De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.*

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 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.*

(...)

Artikel 534

1. *De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.*
2. *Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.*

(...)

De Algemene Voorwaarden van de bank

Artikel 16

Algemeen

Met de bunq app kun je betaalopdrachten geven. We voeren een betaalopdracht alleen uit als je ons daarvoor goedkeuring hebt gegeven en de betaling daarmee geautoriseerd hebt. Om betaalopdracht te geven dien je in te loggen in de bunq app en op de daarvoor bedoelde knop drukken. In sommige gevallen zullen wij om veiligheidsredenen vragen om je goedkeuring te bevestigen met een extra actie, bijvoorbeeld door middel van het invullen van een code of biometrische authenticatie. Meer informatie over het geven van betaalopdrachten kun je vinden op Together.

Vergelijk het verzenden van een betaling met het verzenden van een e-mail. Net als een e-mail, kun je een betaling niet meer annuleren nadat deze is ontvangen door ons, tenzij je een specifieke datum voor het uitvoeren van de betaling hebt ingesteld. In dat geval kun je de betaling annuleren tot een dag voor de geplande dag van uitvoering.

*Sommige features helpen je tijd te besparen terwijl je betalingen aan het doen bent, bijvoorbeeld door vooraf reeds ingevulde betalingsgegevens. Let er wel op dat je altijd verantwoordelijk bent om nog eens te controleren of alle betalingsgegevens kloppen voordat je de betaling uitvoert.
(...)*