

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0215

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	18 maart 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] (consument I) en de heer [naam 2] (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Investerings-/boilerroomfraude. De consumenten zijn slachtoffer geworden van fraude door een zogenaamde investeerder in cryptovaluta en zij vorderen de geleden schade van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden is de schade van de consumenten te vergoeden. De transacties zijn te beschouwen als toegestaan doordat de consumenten deze zelf hebben uitgevoerd. Er bestaat dan geen wettelijke grondslag voor vergoeding. Daarnaast is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 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 consumenten 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 consumenten houden gezamenlijk een betaalrekening aan bij de bank. Daarbij maakte consument I voor haar bankzaken gebruik van de ABN AMRO applicatie via haar mobiele telefoon.

- 2.2 Omstreeks 19 maart 2024 zijn de consumenten in contact gekomen met een zogenaamde investeerder in cryptovaluta. De zogenaamde investeerder heeft de consumenten ertoe bewogen om een aantal transacties te doen.
- 2.3 Op 31 maart 2024 heeft consument I van haar betaalrekening bij een andere bank een bedrag van € 4.000,- overgemaakt naar de gezamenlijke betaalrekening. Diezelfde dag om 19:07 uur vond van de gezamenlijke betaalrekening een SEPA-overboeking van € 4.000,- plaats via de mobiele telefoon van consument I.
- 2.4 Op 22 april 2024 om 11:37 uur heeft consument I via de ABN AMRO applicatie de daglimiet voor de gezamenlijke betaalrekening verhoogd naar € 25.000,-. Die dag tussen 16:02 uur en 16:07 uur vonden via de mobiele telefoon van consument I twee SEPA-overboekingen plaats van € 10.000,- en € 11.000,-.
- 2.5 Op 1 mei 2024 om 13:35 uur heeft consument I via de ABN AMRO applicatie de daglimiet verhoogd naar € 35.000,-. Om 21:39 uur die dag vond via de telefoon van consument I een SEPA-overboeking plaats van € 32.000,-.
- 2.6 Op 30 mei 2024 hebben de consumenten per brief aan de bank geschreven dat zij de bank aansprakelijk stellen voor de totale schade van € 57.000,- door fraude. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten vorderen van de bank een bedrag van € 57.000,-. Ter onderbouwing van hun vordering stellen zij het volgende.
- 2.8 De bank heeft haar zorgplicht tegenover de consumenten geschonden, waardoor zij slachtoffer zijn geworden van manipulatie en social engineering. De consumenten zijn onder dwang en valse voorwendselen ertoe bewogen transacties uit te voeren in de veronderstelling te investeren in cryptovaluta. De bank wist of had moeten weten dat de consumenten te maken hadden met oplichters. Desondanks heeft de bank nagelaten adequate maatregelen te nemen, waaronder transactiemonitoring en blokkade van de betaalrekening om de consumenten te beschermen en te waarschuwen. Het geld kon makkelijk zonder enige waarschuwing en binnen korte tijd worden overgemaakt naar crypto wallets. Daarbij heeft de bank onvoldoende effectief met de consumenten gecommuniceerd.

Het verweer

- 2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank gehouden is om de schade van de consumenten te vergoeden. Hoewel de commissie betreurt wat de consumenten is overkomen, volgt de commissie haar vaste lijn met betrekking tot dit onderwerp.¹ Op basis van deze vaste lijn is de commissie oordeel dat de bank niet gehouden is tot schadevergoeding. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

De transacties zijn te beschouwen als 'toegestaan'

- 3.2 Het staat vast dat de consumenten, althans consument I, de betalingen zelf uitgevoerd hebben van de gezamenlijke betaalrekening. Het is niet gesteld of gebleken dat sprake was van misbruik van betaalmiddelen en/of codes. Aangezien de consumenten de transacties zodoende zelf hebben geïnitieerd en geauthentiseerd, bestaat er op grond van *de wettelijke bepalingen* voor betalingstransacties geen schadevergoedingsverplichting voor de bank.
- 3.3 Het is verder relevant dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) als betaaldienstverlener verplicht was de door de consumenten geaccordeerde betalingen uit te voeren.

De zorgplicht van de bank

- 3.4 Voorop staat dat de bank in deze zaak is opgetreden als betaaldienstverlener. Haar rol is beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.² Betaalopdrachten die verricht worden door de persoon die bevoegd is om over het betaalinstrument te beschikken, vallen binnen diens eigen verantwoordelijkheid. Toegestane betalingstransacties in de zin van art. 7:522 lid 1 BW kunnen echter wel voor vergoeding in aanmerking komen indien de bank haar zorgplicht geschonden heeft.
- 3.5 De zorgplicht van de bank brengt mee dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar klanten. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.³

¹ Zie o.a. GC Kifid nrs. 2021-0737, 2024-0952, 2024-0967, 2025-0083, te vinden op www.kifid.nl.

² Zie bijvoorbeeld GC Kifid nr. 2019-531, te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie GC Kifid nr. 2019-759, rechtsoverweging 4.3, te vinden op www.kifid.nl.

- 3.6 Van de bank kan wel worden verwacht dat zij overgaat tot onderzoek als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Daarbij is datgene bepalend waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.⁴ Het criterium dat daarbij gehanteerd wordt, is of de bank *daadwerkelijk gevaarsbewustzijn* had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.⁵

Geen schending gebleken van de zorgplicht van de bank

- 3.7 Op basis van de gegeven omstandigheden kan de commissie niet de conclusie trekken dat de bank ten tijde van de transacties op 31 maart 2024, 22 april 2024 en 1 mei 2024 op de hoogte was van enig gevaar voor fraude. De commissie kan zodoende niet vaststellen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden.

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 oktober 2023, 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 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 Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:HR:2015:3399 (*Ponzi-zwendel*), te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁵ Zie in dit verband ook; Hof Amsterdam 14 mei 2019, ECLI:GHAMS:2019:1611, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 522

1. Opmaak voor tekst van het artikel 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

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
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.

5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.