Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0452

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. J. van der Groen, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	6 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Fraude. Toegestane betalingstransacties. Zorgplicht bank. De consument stelt slachtoffer te zijn geworden van fraude en stelt de bank hiervoor aansprakelijk. Uit het proces verbaal van de aangifte volgt echter dat met name (het bedrijf van) de vader van de consument schade heeft geleden, aangezien het merendeel van het gevorderde bedrag van dat bedrijf afkomstig was. Daarnaast gaat het in deze zaak om toegestane betalingstransacties, aangezien de consument de betalingstransacties zelf heeft verricht en daarmee heeft ingestemd. De bank is slechts opgetreden als betaaldienstverlener en de commissie is van oordeel dat de bank in die rol haar zorgplicht tegenover de consument niet geschonden heeft. De bank heeft op twee momenten contact opgenomen met de consument over de transacties en zij heeft om begrijpelijke reden geen verdere maatregelen getroffen. De commissie wijst de vorderingen af.

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 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 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op enig moment is de vader van de consument via zijn zoon in contact gekomen met een zogenaamde beleggingsadviseur die hem ertoe bewoog een aantal overboekingen te doen. Doordat de vader van de consument niet meer betalingen kon doen naar zijn account bij [naam cryptoplatform], heeft hij van zijn zakelijke rekening een bedrag overgemaakt naar de betaalrekening van de consument. Vervolgens heeft de consument in de periode vanaf 20 juli 2023 tot en met 25 oktober 2023 een totaalbedrag van € 904.389,08,- overgeboekt van zijn betaalrekening naar [naam cryptoplatform]. De consument heeft dit gedaan door op verschillende momenten in deze periode transacties te verrichten van variërende bedragen tussen € 10,- en € 50.000,- per keer. Deze gelden zijn in een later stadium van [naam cryptoplatform] naar een ander cryptoplatform overgeboekt.

2.3 In juli 2023 is een voornoemde betalingstransactie van de consument door de detectiesystemen van de bank opgepikt. In daaropvolgend – door de bank opgenomen - contact heeft de consument verklaard de overboeking te hebben gedaan naar [naam cryptoplatform] ten behoeve van zijn eigen cryptowallet. Daarnaast heeft de consument de bank medegedeeld de cryptowallet uitsluitend zelf te beheren waarbij op geen enkele wijze derden betrokken zouden zijn. De bank heeft de consument ten slotte gewaarschuwd voor fraude via cryptoplatforms, waarna de consument heeft medegedeeld dat daarvan geen sprake was.

2.4 In oktober 2023 is er - op initiatief van de bank - opnieuw contact tussen de bank en de consument nadat de consument een betalingstransactie aan [naam cryptoplatform] verricht. De consument heeft vervolgens verklaard dat er geen derden betrokken waren bij zijn activiteiten en dat hij alleen het beheer over zijn portefeuille bij [naam cryptoplatform] voerde.

2.5 Nadat de consument zich realiseerde dat hij was opgelicht, heeft hij op 29 januari 2024 samen met zijn vader aangifte gedaan van oplichting en fraude. Daarnaast heeft de consument op 24 juli 2024 een klacht ingediend bij de bank. Deze klacht is afgewezen door de bank en verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

2.6 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 904.389,08 vergoedt. Daarnaast vordert de consument van de bank dat zij strikter en grondiger transacties monitort, de consument een schriftelijke verklaring verschaft over het onderzoek naar de transacties en de getroffen maatregelen, alsmede hem informatie verschaft over de begunstigde(n). Ter onderbouwing van zijn vorderingen voert de consument het volgende aan:

- Ten eerste heeft de bank haar zorgplicht geschonden. Artikel 2a lid 1 en artikel 8 Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) verplichten de bank ertoe in bepaalde gevallen transacties te monitoren.

In het geval van de consument had dit moeten gebeuren, gezien het ongebruikelijk uitgavepatroon en de frequente overboekingen van hoge bedragen.

- Ten tweede heeft de bank op grond van artikel 3 lid 5 sub b Wwft nagelaten cliëntenonderzoek te verrichten, omdat de consument vanuit Nederland meerdere transacties heeft verricht die een minimale totale waarde hadden van € 15.000, -. De transacties hadden geïdentificeerd moeten worden als ongebruikelijk vanwege de totale waarde en de begunstigde partij die een ongereguleerd platform is waarop cryptovaluta verhandeld wordt.

- Ten derde heeft de bank onvoldoende gecontroleerd of het risicoprofiel van de consument zich verenigde en bleef verenigen met de ongebruikelijke transacties. De bank heeft geen risicobeoordeling gemaakt, de consument gevraagd naar de legitimiteit van de transacties of de consument gewezen op potentiële risico's. De bank heeft daarmee nagelaten preventieve maatregelen te nemen.

- Ten vierde heeft de bank nagelaten de ongebruikelijke transacties te melden aan de Financiële inlichtingen eenheid (FIU), waartoe zij op grond van artikel 16 lid 1 Wwft wel verplicht is. Dit levert concreet een schending op van een verplichting die de bank op grond van de Wwft heeft.

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

Inleiding

3.1 De commissie merkt vooraf op dat uit twee proces-verbalen die door de consument in zijn repliek is overgelegd (van zijn vader en die van hemzelf), is gebleken dat het grootste deel van de overgeboekte gelden afkomstig waren van de onderneming van de vader van de consument. Van het geclaimde bedrag is het de commissie gebleken dat slechts € 45.795,93 aan de consument toekomt. Dat sprake zou zijn van een lening (van de onderneming van de vader) aan de consument is niet nader door de consument onderbouwd en lijkt de commissie niet aannemelijk op basis van het proces-verbaal van aangifte van zijn vader. Aangezien de klacht door de consument namens zichzelf is ingediend, gaat de commissie bij de beoordeling alleen uit van de schade die de consument heeft geleden.

3.2 De commissie moet aldus beoordelen of de bank ertoe verplicht kan worden de schade te vergoeden die de consument heeft geleden. De commissie is van oordeel dat van een zorgplichtschending door de bank geen sprake is en zij licht dat hieronder toe.

Toegestane betalingstransacties

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de transacties en dat hij deze zelf heeft verricht van zijn betaalrekening naar [naam cryptoplatform]. De transacties zijn daarom te kwalificeren als toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).[1] Het feit dat de consument daarbij – naar eigen zeggen - zou zijn misleid maakt dat niet anders.

3.4 De bank is opgetreden als betaaldienstverlener en is in die rol op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehouden transacties uit te voeren waarmee de consument heeft ingestemd.[2] Op basis van dit wettelijk kader is de bank in beginsel dan ook niet aansprakelijk voor de schade.[3]

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.5 Voor de bank kan toch een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij toerekenbaar in haar zorgplicht tekort is geschoten tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat van een toerekenbare tekortkoming geen sprake is.

3.6 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken oordeelt de commissie dat op de bank geen algemene transactiemonitoring rust.[4] Omdat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener is haar rol in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt dus niet zo ver dat zij verplicht is of kan worden in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Daarnaast is de bank ook niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.

3.7 Het mag van de bank wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[5] Deze beslissing wordt niet lichtvaardig aangenomen, omdat een algemene monitoringsverplichting het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, zou kunnen schaden.[6] De bank moet tot onderzoek overgaan indien zij op de hoogte was van het ongebruikelijke betalingsverkeer, alsmede van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend daarbij is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[7]

---

[1] Zie Bijlagen bij deze uitspraak.
[2] Zie Bijlagen bij deze uitspraak.
[3] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307 en 2023-0832, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0593, overweging 3.6, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie Geschillencommissie nr. 2016-602, overweging 4.8, te vinden op www.kifid.nl.
[6] Zie o.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0364, 2024-1126 en 2024-1127, te vinden op www.kifid.nl.
[7] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.8 Toegespitst op deze zaak oordeelt de commissie als volgt. In juli en oktober 2023 zijn transacties naar [naam cryptoplatform] van de consument door de detectiesystemen van de bank opgepikt.
In de daaropvolgende contacten met de bank heeft de consument verklaard de overboeking te hebben gedaan naar [naam cryptoplatform] ten behoeve van zijn eigen cryptowallet. Daarnaast heeft de consument de bank medegedeeld de cryptowallet uitsluitend zelf te beheren waarbij op geen enkele wijze derden betrokken zouden zijn. De bank heeft de consument ten slotte gewaarschuwd voor fraude via cryptoplatforms, waarna de consument heeft medegedeeld dat daarvan geen sprake was. De commissie is van oordeel dat de bank uit mocht gaan van de (juistheid van de) verklaringen van de consument en geen nadere maatregelen hoefde te treffen. Daar komt bij dat de begunstigde partij, naar de bank stelt, een bekend cryptoplatform is, hetgeen niet door de consument is weersproken. Er was voor de bank geen reden om te twijfelen aan de begunstigde van de transacties en ook geen verplichting om [naam cryptoplatform] te controleren.[8] De commissie is van oordeel dat niet vast is komen te staan dat de bank wist – dan wel heeft kunnen weten - van de ongebruikelijke transacties of het daaraan verbonden gevaar. Van een zorgplichtschending is daarom geen sprake.

De bank heeft geen verplichtingen uit de Wwft geschonden

3.9 De consument heeft daarnaast een beroep gedaan op de verplichtingen van de bank op basis van de Wwft. De verplichting van de bank tot het monitoren van transacties in het kader van de Wwft is echter in het leven geroepen ter bescherming van het algemeen 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, waarop de consument zich beroept, ziet op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie. Van een verplichting vanuit de bank tegenover de consument om cliëntenonderzoek te verrichten of transacties te monitoren is dus geen sprake.[9]

Conclusie

3.10 Nu de bank wettelijk gehouden was de betalingen uit te voeren en zij haar zorgplicht ten opzichte van de consument niet geschonden heeft, concludeert de commissie dat voor de bank geen verplichting tot vergoeding van de schade bestaat.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[8] Zie Rechtbank Amsterdam 18 november 20215, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[9] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0779 en 2023-0364., te vinden op www.kifid.nl.

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 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

Bijlage - Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 522

(...)

2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan 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.

(...)