Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0685

(mr. dr. D.P.C.M. Helleger, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	4 september 2023
Klacht van	[naam 1] (hierna: consument I) en de heer [naam 2] (hierna: consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
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

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consumenten zijn slachtoffer geworden van oplichting, doordat consument I meerdere bedragen heeft overgemaakt naar een "beleggingsonderneming" die achteraf frauduleus bleek te zijn. De consumenten stellen 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 betaaldienstverlener en niet verplicht was om de betaalopdracht nader te onderzoeken of de begunstigde achter het rekeningnummer te controleren. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 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 een bankrekening aan bij de bank.

2.2 Consument I is op 2 november 2022 gebeld door iemand die zich voordeed als werknemer van een beleggingsonderneming.

Deze persoon heeft consument I overgehaald investeringen te doen en het programma Anydesk te installeren op de computer van de consumenten.

2.3 In de periode tussen 2 november 2022 en 1 december 2022 heeft deze persoon – met instemming en medewerking van consument I – elf keer bedragen overgemaakt vanaf de bankrekening van de consumenten naar een bankrekening van de "beleggings-onderneming", met de bedoeling om dit geld te investeren. In totaal gaat het om een bedrag van € 72.044,-.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 72.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente.

2.5 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Consument I heeft via de bank verschillende betalingen gedaan aan een derde, in de veronderstelling dat dit geld voor de consumenten belegd zou gaan worden. Achteraf bleek het om oplichting te gaan. De consumenten zijn al hun spaargeld kwijt. De bank had hen hiertegen moeten beschermen, door te waarschuwen dat de transacties niet legitiem waren en te voorkomen dat dergelijke bedragen naar buitenlandse bedrijven kunnen worden overgemaakt. Ook zijn de consumenten ontevreden met de wijze waarop de bank vervolgens is omgegaan met de klachten van de consument, doordat de bank heeft nagelaten de consumenten te helpen bij het oplossen van de ontstane situatie.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie dient te beoordelen of de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden en daarom de schade moet vergoeden die de consumenten stellen te hebben geleden. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat dit niet het geval is.[1] Dit zal hierna worden toegelicht.

Monitoringsplicht

3.2 Naar de commissie begrijpt, staat tussen partijen niet ter discussie dat de betalingen met instemming en/of met behulp van consument I zijn verricht en correct door de bank zijn uitgevoerd.

[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.

Consument I heeft deze transacties bevoegd en welbewust geautoriseerd. De bank heeft jegens de consumenten 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. 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 de ongebruikelijkheid van het betreffende 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 controlerenen 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 de ongebruikelijke omstandigheden en de daaraan voor de consumenten verbonden risico's of dat de bank ervan op de hoogte was dat consument I geld overmaakte naar een (achteraf gebleken) onbetrouwbare partij. Het voorgaande zou anders kunnen zijn als de bank in dit verband de rol van beleggings-dienstverlener vervulde, maar daarvan is in dit geval geen sprake.

3.5 De consumenten hebben naar het oordeel van de commissie ook onvoldoende duidelijk gemaakt waarom de bank de betreffende overboekingen "proactief" 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.

De consumenten kunnen van de bank niet verwachten dat de bank – zoals de consumenten voorstellen – alle betalingen naar het buitenland of die verwant zijn aan cryptomunten blokkeert, aangezien het bij deze betalingen in (lang) niet alle gevallen gaat om oplichting.

3.6 Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consumenten 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 onbevoegde transacties, maar om transacties die met instemming van consument I zijn verricht.

Had de bank de bedragen moeten terughalen?

3.7 Voor zover de consumenten nog aanvoeren dat de bank de overgeboekte bedragen had moeten terughalen bij de begunstigde geldt het volgende. De bank mag geauthenticeerde en met instemming van een betaaldienstgebruiker uitgevoerde betalingen niet eigenmachtig corrigeren door geld af te boeken van de rekening van de begunstigden, zodat de bank de uitgevoerde betalingen niet zelf had kunnen storneren van de rekening van de begunstigde.[7] De bank kan een eenmaal definitief geworden betaling niet meer blokkeren.

Bejegening

3.8 De consumenten geven verder nog aan dat zij ontevreden zijn over de manier waarop zij door de bank zijn behandeld, omdat de bank niet heeft geprobeerd om ze te helpen. Zoals hiervoor reeds is overwogen kan de bank geen verwijt worden gemaakt van de ontstane situatie en had de bank deze situatie (achteraf) ook niet kunnen oplossen voor de consumenten. Dat de consumenten zich door de bank niet goed behandeld voelen is spijtig, maar de commissie ziet in hetgeen door de consumenten is aangevoerd geen aanknopingspunten voor de stelling dat de bank in de communicatie is tekortgeschoten.

Conclusie

3.9 Hoewel de commissie het betreurt dat de consumenten slachtoffer zijn geworden van een malafide organisatie die hen met behulp van gewiekste methoden een bedrag van € 72.044,- afhandig heeft gemaakt, valt de bank van deze situatie geen verwijt te maken. Om die reden is de bank ook niet gehouden de schade van de consumenten te vergoeden. De klacht is ongegrond en vordering wordt afgewezen.

[7] Gerechtshof 's-Hertogenbosch 19 juni 2016 ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175.

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