Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0616

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

Datum uitspraak	17 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING 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

Zorgplicht bank bij dating-/boilerroomfraude. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank haar schade dient te vergoeden gelet op de op haar rustende zorgplicht. De commissie overweegt dat de bank niet gehouden is om het bedrag van de betreffende betalingstransacties aan de consument te vergoeden. Niet is gebleken dat de bank jegens de consument is tekortgeschoten in een op haar rustende zorgplicht. De bank diende volgens de wet de betalingstransacties uit te voeren, omdat de consument zelf de opdracht daarvoor heeft gegeven. Dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar is niet komen vast te staan. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) 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 bij de bank een betaalrekening aan.

2.2 Op enig moment is de consument via een datingapp in contact getreden met een persoon die zich voordeed als een potentiële liefdesmatch. Deze persoon heeft de consument overgehaald te investeren in cryptovaluta.

2.3 Tussen 31 oktober 2023 en 30 december 2023 heeft de consument zeven transacties verricht van in totaal € 34.000,- naar een bankrekening van Satos (cryptodienstverlener) aangehouden bij Bunq. Eén betaling van € 3.000 is door Bunq retour geboekt.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert van de bank een bedrag van € 31.000,- te weten het totale bedrag dat de consument van haar betaalrekening heeft overgemaakt naar een crypto-dienstverlener.

2.5 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Zij voert daarbij het volgende aan. De bank heeft nagelaten de consument te beschermen tegen de fraude waarvan zij slachtoffer is geworden. De bank had moeten opmerken dat de consument in korte tijd grote transacties heeft uitgevoerd die niet pasten binnen haar gebruikelijke betaalgedrag. De consument had niet eerder zulke transacties gedaan. De consument voelde zich veilig doordat ze op het internet heeft uitgezocht hoe de website/het bedrijf waarnaar zij de bedragen overmaakte bekend stond en ook omdat ze de bedragen overmaakte naar een beleggingsaccount op haar eigen naam. De consument heeft het vermoeden dat de website door de oplichters was gemaakt en de oplichters de bedragen hebben kunnen vasthouden. Naast de ongebruikelijke transacties had de bank het (telefonische) verzoek van de consument voor een kortdurende lening ter voldoening van een belastingschuld als fraudesignaal moeten detecteren.

2.6 Tot slot uit de consument haar onvrede over de behandeling door de bank. De consument heeft het gevoel dat de bank haar niet serieus neemt en anderen voor deze vorm van fraude ook niet wil behoeden.

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

Opmerking vooraf

3.1 Voordat de commissie de klacht inhoudelijk beoordeelt, moet opgemerkt worden dat de commissie begrijpt dat de situatie voor de consument een grote emotionele impact heeft gehad. De consument is het slachtoffer geworden van een geraffineerde datingfraude en zij is een grote som geld kwijtgeraakt. Het is begrijpelijk dat dit leidt tot een gevoel van boosheid en onrechtvaardigheid bij de consument. Desalniettemin zal de commissie een juridisch oordeel moeten geven over de vraag of de bank gehouden kan worden tot de vergoeding van de schade van de consument. De commissie oordeelt, zonder daarbij af te willen doen aan de situatie van de consument, dat dit niet het geval is.

De regels waaraan de commissie dient te toetsen

3.2 Op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) is de bank verplicht bepaalde maatregelen te treffen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. Deze verplichting omvat echter niet de bescherming van klanten of 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). De bank heeft geen (contractuele) verplichting tegenover de consument om te onderzoeken aan wie zij geld overmaakt of om voor de consument ongebruikelijke transacties te melden.[1]

3.3 Verder geldt dat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener en dat de transacties door de consument zelf zijn geïnitieerd en geautoriseerd in overeenstemming met de overeengekomen voorwaarden. Als betaaldienstverlener is de bank verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten (artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek). Overboekingen die zijn verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken vallen in principe binnen diens eigen verantwoordelijkheid.[2]

3.4 Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was. Als de bank op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar, dan mag van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.[3]

Het is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden

3.5 De commissie is van oordeel dat de gestelde zorgplichtschending door de bank niet is komen vast te staan. De commissie licht dit als volgt toe.

3.6 Dat de consument tussen 31 oktober 2023 en 30 december 2023 in meerdere transacties een bedrag van € 34.000,- heeft overgemaakt naar een cryptodienstverlener, is op zichzelf onvoldoende om te kunnen stellen dat de bank de betalingstransacties als frauduleus had moeten en kunnen detecteren.

---

[1] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2022-0517 en 2022-1089, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016 (overweging 3.14), ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Zoals onder 3.2 aangegeven is de bank tegenover de consument niet verplicht om de betalingstransacties op haar rekening te monitoren en rustte er op de bank geen (contractuele) verplichting tegenover de consument om te onderzoeken aan wie zij geld overmaakt.

3.7 De consument heeft aangevoerd dat zij telefonisch contact heeft gehad met de bank over een lening voor het voldoen van een belastingschuld en dat zij tijdens dit gesprek heeft aangegeven dat ze vermoedde te zijn opgelicht. De bank heeft echter aangevoerd dat zij geen aantekening van dit gesprek terug heeft kunnen vinden. Gezien deze gemotiveerde betwisting door de bank moet de consument aanvullend bewijs leveren dat het telefoon-gesprek heeft plaatsgevonden en van wat daarin is besproken. Nu zij dit niet heeft gedaan, is dit niet komen vast te staan. De commissie zal dan ook aan deze stelling van de consument voorbij gaan.

3.8 Ten overvloede overweegt de commissie dat, ook als het telefoongesprek en de inhoud daarvan waren komen vast te staan, de zorgplichtschending niet kan worden vastgesteld. Uit hetgeen de consument heeft gesteld is op te maken dat dit gesprek zou hebben plaatsgevonden nadat de transacties zijn verricht en ten tijde van de transacties bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door betalingen te blokkeren dan wel de consument te waarschuwen.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden. Al hetgeen de consument verder nog aangevoerd heeft ter onderbouwing van haar standpunt maakt dit inhoudelijke oordeel niet anders en vormt voor de commissie geen aanleiding om af te wijken van haar vaste lijn. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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 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 oktober 2023, 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 bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

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.