Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0455

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

Datum uitspraak	30 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	de Volksbank h.o.d.n. ASN Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument heeft van zijn betaalrekeningen bij de bank diverse bedragen overgemaakt naar twee handelsplatforms voor cryptovaluta. De consument stelt dat hij slachtoffer is geworden van fraude en vordert vergoeding van de door hem geleden schade. Volgens de consument had de bank de ongebruikelijke betalingstransacties moeten opmerken en had zij de betalingen moeten tegenhouden. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en niet gehouden was om de betalingstransacties van de consument nader te onderzoeken of de begunstigde achter het rekeningnummer te controleren. De vordering is 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; 4) de dupliek van de bank; 5) het aanvullende stuk van de consument en 6) de aanvullende reactie 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 twee betaalrekeningen aan bij de bank.

2.2 In september 2023 is de consument via Telegram benaderd met de vraag of hij interesse had in een baan, waarbij hij een handelaar moest helpen om producten onder de aandacht van bedrijven te brengen. De consument is hierop ingegaan.

2.3 In verband met de werkzaamheden heeft de consument in de periode van 24 september 2023 tot en met 18 oktober 2023 meerdere bedragen van zijn betaalrekeningen bij de bank via iDeal overgemaakt naar twee handelsplatforms voor cryptovaluta.

2.4 Op een gegeven moment is het de consument duidelijk geworden dat hij is opgelicht. Hij heeft de bank verzocht om het bedrag van de overboekingen (€ 21.000,-) aan hem te vergoeden. De bank heeft het verzoek van de consument afgewezen, waarna de consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

2.5 Op 25 augustus 2023 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van fraude.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert een vergoeding van de bank van € 21.000,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 11 oktober 2023.

2.7 Aan deze vordering legt de consument – samengevat – ten grondslag dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. In het kader hiervan heeft de consument het volgende aangevoerd. De consument heeft via de bank verschillende betalingen gedaan naar de cryptoplatforms. Achteraf bleek het om oplichting te gaan. De bank heeft nagelaten de consument te beschermen tegen deze fraude. Ook had de bank deze ongebruikelijke overboekingen (mede gezien de hoogte en de frequentie) moeten signaleren en moeten ingrijpen. Hierdoor heeft de bank ook in strijd gehandeld met verschillende wet- en regelgeving zoals de Wft, anti-witwasregelgeving en de Richtlijn 2018/239 (de PSD 2).

Het verweer

2.8 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 over?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en de als gevolg daarvan door de consument geleden schade moet vergoeden. In lijn met haar eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat de bank niet tekortgeschoten is in haar zorgplicht.[1] De commissie licht dit hierna toe.

[1] De vaste lijn van de commissie volgt uit GC Kifid nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-523, 2021-0684, 2021-0784, 2022-0191, 2022-0235, 2022-0896, 2023-0334 en 2023-0932. Deze uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl

De bank is uitsluitend opgetreden als betaaldienstverlener

3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de betalingen met instemming van de consument zijn verricht en correct door de bank zijn uitgevoerd. De consument heeft deze transacties bevoegd en welbewust geautoriseerd. De bank heeft jegens de consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van de betalingstransacties waarvoor de rekeninghouder (in dit geval: de consument) opdracht heeft gegeven.

3.3 Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek gehouden gehoor te geven aan opgegeven betalingstransacties 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] De rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.[3] De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou 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 zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.[5] Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

3.4 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingstransacties op de hoogte was of had moeten zijn dat deze werden uitgevoerd ten behoeve van een mogelijk onbetrouwbare partij, voor zover hiervan al sprake is. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren 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] Dat de betalingen hoger en frequenter waren dan wat voor de consument gebruikelijk is, maakt ook niet dat de bank wist dat hij werd opgelicht of dat zij wist dat de consument voor zijn doen buitensporig grote betalingen verrichtte.[7] Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde.

---

[2] Hof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, onder 3.14.
[3] GC Kifid 2019-531.
[4] GC Kifid 2019-759.
[5] HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl
[6] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.
[7] GC Kifid nr. 2024-0239.

3.5 Voor zover de consument stelt dat de bank haar verplichtingen uit hoofde van verschillende wet- en regelgeving, zoals anti-witwasregelgeving, niet is nagekomen, kan de consument naar het oordeel van de commissie hier geen beroep op doen. De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties in het kader van dergelijke wetgeving is namelijk in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. Van een contractuele verplichting jegens de consument om cliënten-onderzoek te doen is geen sprake.[8] Evenzo ziet de verplichting van de bank tot het monitoren van transacties in het kader van Richtlijn 2018/239 (als uitvloeisel van Richtlijn 2015/2366, de PSD 2) op het voorkomen van zogenaamde bancaire fraude. De consument is slachtoffer geworden van niet-bancaire fraude.[9]

Slotsom

3.6 Hoewel de commissie het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van boilerroomfraude, is van een tekortkoming in de zorgplicht van de bank geen sprake. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen. Alle overige door de consument ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

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 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

[8] GC Kifid nr. 2022-0779.
[9] GC Kifid nr. 2023-0364.