Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0124

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Datum uitspraak	14 februari 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument lijkt te zijn opgelicht door een organisatie die zich voordeed als handelaar in cryptovaluta. De consument verzoekt om een schadevergoeding bij de bank, omdat de bank volgens hem de betalingen tegen had moeten houden. De bank heeft dat niet gedaan en daardoor zijn zorgplicht tegenover de consument geschonden. De commissie gaat hier niet in mee. Er rust geen verplichting op de bank om alle individuele betalingen na te gaan. Er waren in de transacties van de consument geen zodanige bijzonderheden te zien die hadden moeten leiden tot actie door de bank. De commissie wijst de vordering 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.

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 heeft een betaalrekening bij de bank waarbij de consument ook gebruik maakt van internetbankieren. De consument is in begin 2021 benaderd door een bedrijf genaamd [bedrijf 1], in die periode ook handelend onder de naam [bedrijf 2], om te beleggen in cryptovaluta. De consument is op dit aanbod ingegaan.

2.2 Tussen 3 maart 2021 en 12 maart 2021 heeft de consument verschillende bedragen van in totaal € 5.352,- overgemaakt naar handelsplatform [naam handelsplatform] en Checkout.com, een onderneming die betalingen verwerkt.

2.3 Op enig moment in 2021 bleek dat de consument niet meer bij zijn investering kon. De handelaar was ook niet meer te bereiken.

2.4 Op 22 januari 2022 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie. De consument heeft ook contact opgenomen met de bank om te kijken of het mogelijk was de betalingen te storneren. Vanwege het tijdsverloop was dit echter niet meer mogelijk.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een vergoeding van de schade van € 5.352,-. Dit is het bedrag dat de consument heeft overgemaakt aan de cryptohandelaar.

2.6 De consument vindt dat de bank de schade van de consument moet vergoeden, omdat de bank zijn zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De consument is een leek op het gebied van de financiële markt en vertrouwt op zijn bank om bescherming te bieden. De bank heeft dit nagelaten. De consument heeft onderzoek gedaan naar de handelaar. De handelaar had een website en leek een betrouwbare partij te zijn. Achteraf is gebleken dat de handelaar zorgvuldig verschillende manipulatietactieken toepaste om de consument te misleiden. Voor de bank zijn er echter verschillende signalen geweest op basis waarvan de bank de betalingen had moeten tegenhouden. Zo zijn er verschillende waarschuwingen vanuit De Nederlandsche Bank en buitenlandse toezichthouders geweest over [naam handelsplatform] en [bedrijf 1] of [bedrijf 2]. Volgens de internationale SWIFT-regels, de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) is de bank verplicht om controle uit te voeren op de ondernemingen waarnaar betalingen worden verricht. Had de bank de controle uitgevoerd, dan had de bank gezien dat er geen sprake was van een bonafide onderneming waarnaar de consument de bedragen heeft overgemaakt.

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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie wil vooropstellen dat zij begrip heeft voor de situatie van de consument. De consument is een voor hem groot bedrag verloren.

Organisaties als die waar de consument contact mee heeft gehad, gaan georganiseerd te werk en maken gebruik van geraffineerde technieken om consumenten te overtuigen. De consument is daarvan de dupe geworden. De commissie moet echter de vraag beantwoorden of de bank verplicht kan worden de door de consument geleden schade te vergoeden ook al is deze in de kern veroorzaakt door een andere partij. De commissie oordeelt dat de bank de schade niet hoeft te vergoeden en licht dit hieronder verder toe. Het oordeel van de commissie is in lijn met de eerdere uitspraken.[1]

Wat is de rol van de bank?

3.2 De consument geeft in zijn klacht aan dat hij de betalingen geïnitieerd en geautoriseerd heeft. De commissie neemt dit als vaststaand aan.

3.3 De bank is (op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek, hierna: BW) vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder (in dit geval de consument) gegeven betaalopdracht. De betalingen zijn onherroepelijk geworden nadat de gelden op de rekening van de begunstigde(n) zijn bijgeschreven (zie artikel 7:522 en 7:534 BW). Gelet hierop is de bank jegens de consument uitsluitend opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdrachtgevende rekeninghouder. Vanuit die rol rust op de bank in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren.[2]

3.4 Op de rol van betaaldienstverlener zijn geen specifieke publiekrechtelijke zorgplichten van toepassing. De generieke zorgplichtbepaling voor financiële dienstverleners van artikel 4:24a Wft geldt dan als een vangnetbepaling. Deze zorgplicht strekt echter niet verder dan de reeds bestaande civielrechtelijke zorgplichten. De civielrechtelijke zorgplicht van een betaaldienstverlener houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouder.[3] Een verwijt dat de bank haar zorgplicht niet is nagekomen door haar rekeninghouder niet te waarschuwen dan wel in te grijpen kan alleen maar slagen als de bank op de hoogte was of had moeten zijn van de oplichting. 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.[4]

3.5 Daarbij is het de verantwoordelijkheid van de consument, en niet de bank, om te onderzoeken met wie de consument zaken doet en waarin hij zaken doet.[5]

---

[1] GC Kifid, nrs. 2019-531, 2019-882, 2019-1022, 2020-086, 2020-150, 2020-407, 2020-441 2020-598, 2021-0146, 2021-0197, 2021-0502 en 2022-0593.
[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2019-531 en 2021-0197.
[3] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en GC Kifid nr. 2021-480.
[4] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2019-759 en 2022-0779.
[5] GC Kifid nrs. 2022-0191.

Ook is de bank in beginsel niet verplicht het bedrijf (of de persoon) achter het rekeningnummer te controleren.[6] Dat de consument na zijn onderzoek naar [bedrijf 1] en [bedrijf 2] tot de conclusie kwam met een deugdelijke partij te maken te hebben, kan de bank niet worden tegengeworpen.

3.6 Wat betreft de stelling van de consument dat de bank in strijd heeft gehandeld met de Wwft door de girale transacties niet te signaleren, oordeelt de commissie dat de consument geen beroep kan doen op het al dan niet nakomen van verplichtingen uit de Wwft door de bank. De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties in het kader van de Wwft 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. De transactie-monitoring ziet op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Van een verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake. Zelfs als zou komen vast te staan dat de bank haar verplichtingen uit de Wwft heeft geschonden en zij, indien zij die verplichtingen wel was nagekomen, daardoor op de hoogte zou zijn geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, dan kan daaruit niet de conclusie worden getrokken dat zij daardoor een verplichting jegens de consument niet is nagekomen.[7]

Waren er aanwijzingen voor de bank op basis waarvan zij had moeten handelen?

3.7 De consument stelt dat er wel degelijk aanwijzingen waren dat de betalingen naar een frauduleus platform gingen. De bank stelt dat het niet alleen geen verplichting is van de bank om achter elk rekeningnummer de onderneming na te gaan, maar dat in dit geval de betalingen ook naar bekende platforms gingen.

3.8 De commissie gaat mee in de argumenten van de bank. De consument heeft drie betalingen gedaan, waarvan twee betalingen naar Checkout.com, een bekende betalingsdienst, en [naam handelsplatform], een bekend handelsplatform in cryptovaluta. De waarschuwingen waar de consument in zijn klacht naar verwijst zijn allemaal van data na de periode waarin de consument de betalingen heeft verricht. Voor zover dit dus relevant zou zijn, kan de commissie de waarschuwingen niet meenemen in de beoordeling.

3.9 De consument heeft geen andere gegevens aangedragen waaruit zou moeten blijken dat de bank wetenschap had of had kunnen hebben op grond waarvan zij de betalingen tegen had moeten houden.

[6] Vgl. Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en GC Kifid nr. 2019-531 en 2021-1007.
[7] GC Kifid nrs 2021-0957, 2022-0779 en 2022-0312, alsmede Rechtbank Amsterdam 12 mei 2021, ECLI: NL:RBAMS:2021:1805 en Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2985.

Conclusie

3.10 Uit het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument niet geschonden heeft. De bank heeft datgeen gedaan waartoe zij verplicht is, namelijk de opgegeven betalingsopdrachten uitgevoerd. 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 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