**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0802**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 4 juli 2022 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | ASN Bank, gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen ASN |
| Datum uitspraak | 23 september 2022 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit het Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, het Reglement Betaalrekeningen Zakelijk ASN Bank en de Voorwaarden ASN Online Bankieren Zakelijk |

## Samenvatting

Zorgplicht bank. De consument heeft vanaf zijn bij ASN aangehouden betaalrekening geld overgemaakt naar een particuliere betaalrekening in het Verenigd Koninkrijk. ASN heeft de transactie uitgevoerd. Kort daarna hebben partijen telefonisch contact gehad en is bij ASN het vermoeden ontstaan dat de consument werd opgelicht. ASN heeft de consument hiervoor gewaarschuwd, is de transactie gaan onderzoeken en heeft de begunstigde bank verzocht om de betaling aan de begunstigde vast te houden. De consument is van mening dat ASN deze opdracht niet had mogen geven. Naar het oordeel van de commissie had ASN wetenschap van een mogelijke fraude en heeft zij zich vervolgens redelijkerwijs ingespannen om fraude te voorkomen. ASN heeft hiermee uitvoering gegeven aan de bijzondere zorgplicht die op haar rust. De vordering van de consument wordt daarom 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van ASN; 4) de repliek en de aanvulling hierop van de consument en 5) de dupliek van ASN.

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 ASN 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 eenmanszaak en houdt hiervoor een rekening ASN Betalen Zelfstandigen aan bij ASN. Daarop zijn onder meer het Reglement Betaalrekeningen Zakelijk ASN Bank en de Voorwaarden ASN Online Bankieren Zakelijk van toepassing. Enkele relevante bepalingen daaruit zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 De consument heeft op 11 juni 2022 een betaalopdracht aan ASN gegeven om een bedrag van GBP 6.180 over te boeken naar een betaalrekening in het Verenigd Koninkrijk op naam van [naam 1]. De consument heeft deze privé gerelateerde transactie verricht ter verkrijging van een (mogelijke) erfenis van € 15.000.000,-. De heer [naam 2] van het advocatenkantoor [naam advocatenkantoor] (hierna: 'de advocaat') heeft de consument benaderd en hem geïnformeerd over het overlijden van zijn neef en dat hij in het testament is opgenomen als erfgenaam. De consument heeft de advocaat een volmacht verstrekt om namens hem zorg te dragen voor ondertekening bij Royal Bank of Scotland Londen voor vrijgave van de erfenis. De transactie heeft betrekking op de kosten voor deze volmacht en andere kosten gemoeid met het verkrijgen van de erfenis.

2.3 In de ochtend van 13 juni 2022 is de transactie verwerkt en heeft de begunstigde bank het bedrag ontvangen. De consument heeft dezelfde dag telefonisch contact opgenomen met ASN en aangegeven dat de betaling van 11 juni 2022 nog niet was ontvangen door de begunstigde en daarbij aangegeven dat er spoed bij was. Vanwege een vermoeden van fraude heeft ASN eveneens op 13 juni 2022 de begunstigde bank via SWIFT verzocht om de betaling vast te houden en heeft zij meerdere keren gebeld met de consument om hem te waarschuwen voor oplichting. Na deze gesprekken heeft ASN op 14 juni 2022 besloten om het verzoek tot vasthouden van de betaling in te trekken.

2.4 Vervolgens heeft ASN op 16 juni 2022 via SWIFT aan de begunstigde bank laten weten dat de consument akkoord was met de betaling en verzocht om het bedrag met spoed aan de begunstigde uit te betalen. Dit verzoek heeft ASN op 20 juni 2022 herhaald en daarbij verzocht om de laatste status van de transactie door te geven.

2.5 Op 28 juni 2022 heeft de begunstigde bank via SWIFT aan ASN verzocht om een vrijwaring waarin is opgenomen dat de vrijgave mag plaatsvinden zonder toestemming van de consument. ASN heeft niet gereageerd op dit verzoek.

2.6 Op 4 juli 2022 heeft de advocaat de consument per e-mail een bericht gestuurd. In dit bericht is opgenomen dat de begunstigde bank is verzocht om haar onderzoek naar de transactie te beëindigen en de gelden terug te storten naar de betaalrekening van de consument.

Daarna is opgenomen dat de consument regelmatig zijn betaalrekening moet controleren en een bericht moet sturen op het moment dat de gelden weer op zijn betaalrekening zijn bijgeschreven, zodat de begunstigde een andere betaalrekening kan doorgeven waar de gelden alsnog naartoe overgemaakt kunnen worden.

2.7 Na contact met de consument heeft ASN de begunstigde bank op 15 juli 2022 benaderd en verzocht om de transactie met spoed voort te zetten. Op 22 juli 2022 heeft ASN een herinnering aan de begunstigde bank gestuurd.

2.8 Op 25 juli 2022 heeft de consument ASN per e-mail verzocht om met spoed de betaling met rente terug te vragen aan de begunstigde bank, omdat hij het bedrag nog niet heeft ontvangen. ASN heeft toegelicht niet aan het verzoek van de consument te kunnen voldoen, omdat de betaling onherroepelijk is.

2.9 Op 4 augustus 2022 heeft de begunstigde bank via SWIFT nogmaals aan ASN verzocht om een vrijwaring en aan dat verzoek heeft ASN op 26 augustus 2022 voldaan met daarbij de mededeling dat het bedrag retour gestort kan worden naar de betaal-rekening van de consument.

2.10 Op 30 augustus 2022 heeft de begunstigde bank aan ASN weer verzocht om een vrijwaring. Tot op heden heeft de consument zijn geld nog niet terug ontvangen.

*De klacht en vordering*

2.11 De consument is van mening dat ASN ten onrechte zijn betalingsopdracht heeft geblokkeerd. Volgens de consument is van oplichting geen sprake. Hij heeft toegelicht dat een verre neef van hem is overleden en hem als erfgenaam heeft opgenomen in zijn testament. De consument heeft alles gecontroleerd en geverifieerd en dit ook meerdere malen bij ASN kenbaar gemaakt. De consument vindt de handelwijze van ASN dubieus en ongeloofwaardig en vermoedt dat de begunstigde bank daardoor een eigen onderzoek is gestart en de gelden onder zich houdt.

2.12 Omdat ASN de transactie heeft tegengehouden, heeft de advocaat het bedrag nog niet ontvangen en wacht de consument nog op uitkering van de erfenis. De consument vordert GBP 6.180 en wettelijke rente over € 15.000.000,- vanaf 13 juni 2022.

*Het verweer*

2.13 ASN 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 ziet zich gesteld voor de vraag of ASN te ver is doorgeschoten bij de uitvoering van haar zorgplicht, danwel onzorgvuldig heeft gehandeld bij het uitvoeren van de betaling van 13 juni 2022 en ten gevolge daarvan het door de consument gevorderde bedrag dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag neemt de commissie het navolgende in overweging.

3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat door de consument op 13 juni 2022 via internetbankieren een overboeking is verricht ten gunste van [naam 1] die naar zeggen van de advocaat eveneens werkzaam is bij [naam advocatenkantoor]. De consument heeft deze transactie bevoegd en welbewust geïnitieerd en geautoriseerd. ASN is (op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage) vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaal-opdracht. De transactie is onherroepelijk. ASN heeft jegens de consument opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdracht-gevende rekeninghouder.

3.3 In dit geval heeft ASN de transactie uitgevoerd en nadien de begunstigde bank verzocht de gelden bij zich te houden, omdat zij het sterke vermoeden had dat sprake was van oplichting. ASN heeft toegelicht dat het haar intentie was om de consument te waarschuwen voor oplichting én om te voorkomen dat de mogelijke fraudeur over het geld kon beschikken. Na twee indringende gesprekken met de consument heeft ASN de opdracht vrijgegeven. ASN heeft begrip voor de frustratie van de consument, maar de communicatie met de begunstigde bank in het Verenigd Koninkrijk verloopt moeizaam en dat bemoeilijkt het achterhalen van de status van de betaling.

3.4 De commissie stelt, in lijn met de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531, voorop dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht mee-brengt tegenover cliënten die in een contractuele relatie tot de bank staan. Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde.

3.5 Zo wordt van een bank verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[1] Een dergelijke verplichting wordt aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen.

[1] Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2016-602, te vinden op www.kifid.nl.

Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[2] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was oftewel 'daadwerkelijk gevaarsbewustzijn'.[3]

3.6 Toegespitst op deze zaak is gebleken dat ASN kort na de verrichte betalingsopdracht het vermoeden had dat de betalingsopdracht werd uitgevoerd naar een mogelijk onbetrouwbare partij. ASN heeft van de consument begrepen dat hem na overboeking van GBP 6.180 een erfenis van naar schatting EUR 15 miljoen is toegezegd en dat er haast geboden was bij uitvoering van de transactie. ASN heeft toegelicht dat het aandringen op het snel overmaken van vrij grote bedragen naar het buitenland in verband met het ontvangen van enorm grote bedragen uit een erfenis of loterij een bekend fraudeschema is. Een fraudeschema dat de laatste tijd weer vaker voorkomt. ASN heeft de consument gewaarschuwd voor mogelijke oplichting en de transactie onderzocht. ASN heeft een aantal inconsistenties ontdekt. Zo is het ASN opgevallen dat het bedrag werd overgemaakt naar een particuliere rekening in Leeds en niet naar de advocaat. Daarbij heeft ASN geconstateerd dat de advocaat is geschorst. Het risico op fraude was volgens ASN zeer, zeer groot en uit voorzorg heeft zij de begunstigde bank de opdracht gegeven om de gelden nog niet vrij te geven.

3.7 Naar het oordeel van de commissie had ASN wetenschap van een mogelijke fraude en heeft zij zich vervolgens redelijkerwijs ingespannen om de fraude te voorkomen. ASN heeft hiermee uitvoering gegeven aan de bijzondere zorgplicht die op haar rust. Het is spijtig dat de communicatie met de begunstigde bank moeizaam verloopt, maar de gevolgen daarvan zijn ASN niet aan te rekenen. Uit de stukken blijkt dat ASN snel na het contact tussen de afdeling Veiligheidszaken en de consument de begunstigde bank heeft geïnstrueerd tot vrijgave van de gelden. Daarna heeft ASN de begunstigde bank verzocht om de status en aangegeven de opdracht met spoed uit te voeren. Enkele dagen later heeft ASN de begunstigde bank nogmaals benaderd en haar verzoek herhaald, meer had van ASN niet verwacht kunnen worden. De commissie vindt het verder begrijpelijk dat ASN in eerste instantie niet op het verzoek tot het verstrekken van een vrijwaring heeft gereageerd. De consument had ingestemd met de betaal-opdracht en ASN heeft dit ook aan de begunstigde bank medegedeeld.

[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-759, onder 4.3, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie Hoge Raad, 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, Hof Amsterdam ECLI:GHAMS:2019:1611 en Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531.

3.8 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument het als hinderlijk ervaart dat ASN op eigen initiatief de betalingsopdracht heeft tegengehouden, oordeelt zij op grond van de voorgaande overwegingen dat de klacht van de consument tegen ASN ongegrond is en dat zijn vordering dient te worden afgewezen. Het is de commissie niet bekend of de gelden inmiddels op de betaalrekening van de consument zijn bijgeschreven. Mocht dat niet het geval zijn, verwacht de commissie van ASN dat zij de consument waar mogelijk bijstaat in de communicatie met de begunstigde bank.

## 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

## Bijlage - Relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek, het Reglement Betaalrekeningen Zakelijk ASN Bank en de Voorwaarden ASN Online Bankieren Zakelijk

### Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

*Artikel 533*

(…)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.

### Relevante artikelen uit het Reglement Betaalrekeningen Zakelijk ASN Bank

In het toepasselijke Reglement Betaalrekeningen Zakelijk ASN Bank per 1 maart 2022 is de volgende relevante bepaling opgenomen:

*29. Algemene beperking aansprakelijkheid Bank/schade*

*(…)*

*Lid 3 Indien de Bank aansprakelijk is en op grond daarvan tot schadevergoeding is gehouden, dan beperkt zich dit tot de directe schade die de Rekeninghouder mocht ondervinden. Dit zijn de kosten, die de Bank voor een betaling in rekening heeft gebracht, de rente die de Rekeninghouder heeft betaald bij een niet (goed) uitgevoerde betaalopdracht en eventueel de rente die de Rekeninghouder bij de Bank is misgelopen.*

*Lid 4 De Bank is niet aansprakelijk voor andere directe, indirecte of gevolgschade.*

### Relevante artikelen uit de Voorwaarden ASN Online Bankieren Zakelijk

In de toepasselijke Voorwaarden ASN Online Bankieren Zakelijk per april 2021 is de volgende relevante bepaling opgenomen:

*9. Aansprakelijkheid*

*(…)*

*c. Voor misverstanden, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van opdrachten en mededelingen ten gevolge van het gebruik van Online Bankieren in het verkeer zowel tussen de Klant en de Bank, als tussen de Bank en derden, voor zover betrekking hebbende op de relatie met de Klant, is de Bank slechts aansprakelijk, voor zover haar opzet of grove schuld te verwijten is.*

*d. Als de Bank aansprakelijk is en op grond daarvan tot schadevergoeding is gehouden, dan beperkt deze zich tot de directe schade die de Klant mogelijk ondervindt. Dit zijn:*

- *de kosten die de Bank voor een betaling in rekening heeft gebracht;*
- *de eventuele rente die de Klant bij de Bank is misgelopen;*
- *eventuele rente die de Klant heeft betaald bij een niet (goed) uitgevoerde Betaalopdracht. De Bank is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade en/of gederfde winst.*