Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0571

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

Datum uitspraak	17 juli 2025
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

Datingfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting in de vorm van datingfraude. Hij stelt dat de bank de oplichting had kunnen tegenhouden door hem te waarschuwen. Ook stelt de consument dat de bank haar verplichtingen op het gebied van onderzoek naar de begunstigde niet is nagekomen. De consument vordert vergoeding van zijn schade en van zijn juridische kosten. De commissie is in lijn met eerdere uitspraken van oordeel dat de bank als betaaldienstverlener is opgetreden en daarom gehouden was de betaalopdrachten uit te voeren. Voor de bank bestond geen aanleiding om de consument te waarschuwen. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Hij is op een datingwebsite benaderd door een vrouw die zei dat zij in China werkte (hierna: de vrouw). Zij hadden regelmatig contact met elkaar, via berichten en telefonisch. Op een gegeven moment spraken zij over een manier om elkaar te ontmoeten. Zij spraken af dat de vrouw de consument zou opzoeken in Nederland.

2.2 De vrouw bracht de consument in dit kader in contact met een reisagent. De consument heeft op 28 februari 2024 vanaf zijn betaalrekening bij de bank € 1.760,- overgemaakt naar een buitenlands rekeningnummer, ten behoeve van die reisagent. Op 11 maart 2024 heeft de consument € 4.500,- of € 4.800,- overgemaakt naar een buitenlands rekening-nummer, ook vanaf zijn betaalrekening bij de bank. Die tweede betaling was volgens de reisagent nodig voor het verkrijgen van een visum. Op een gegeven moment had de consument door dat de reisagent zich beriep op een visumprocedure die inmiddels afgeschaft was. De consument heeft toen contact opgenomen met de vrouw en de reisagent. Op een gegeven moment kreeg hij geen reacties meer. Toen realiseerde de consument zich dat hij was opgelicht.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert dat de bank zijn schade van € 6.260,- aan hem vergoedt. Ook vordert hij dat de bank de kosten vergoedt die de consument heeft gemaakt voor juridische bijstand bij het indienen van zijn klacht: € 800,-.

2.4 Volgens de consument had de bank hem moeten beschermen tegen frauduleuze activiteiten en oplichting. De bank heeft de betalingen van € 1.760,- en € 4.500,- niet tegengehouden, terwijl die betalingen sterk afweken van het reguliere betalingspatroon van de consument. De consument maakt normaal gesproken nooit geld over naar landen buiten Europa. Daarnaast was de bank volgens de consument verplicht om protocollen ter voorkoming van witwassen en terrorismefinanciering te volgen, en risicomonitoring te voeren ten aanzien van transacties van zijn betaalrekening. De bank is wettelijk verplicht om de ontvangers te identificeren voordat ze grote transacties toestaat. De consument betaalt voor dergelijk onderzoek van de bank. Hij kan zich bovendien niet voorstellen dat hij de enige was die geld overmaakte naar hetzelfde rekeningnummer. En dat de bank geen flauw idee heeft van banken in China die meewerken aan fraude. De bank heeft immers zelf ook vestigingen in China. Bovendien kende de consument de ware identiteit van de ontvangers van het geld niet, en vertrouwde hij erop dat de bank in zijn belang zou handelen. Daarnaast stelt de consument dat de bank had moeten proberen om het geld terug te krijgen.

Het verweer

2.5 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

Welke vraag is voorgelegd?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht door de betaalopdrachten van de consument uit te voeren zonder de consument te waarschuwen voor oplichting.

De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consument opgelicht is. In lijn met eerdere uitspraken luidt het oordeel echter dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft.[1] Dit wordt als volgt toegelicht.

De verplichtingen van de bank als betaaldienstverlener

3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument de betalingen heeft uitgevoerd, overeenkomstig de daartoe door hem met de bank overeengekomen vorm en procedure. Daarom is relevant dat de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage) verplicht is de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Zoals eerder geoordeeld is door de geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.[2] 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.[3] 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.[4]

3.3 De commissie begrijpt de stellingen van de consument zo, dat volgens hem de bank op de hoogte moest zijn van oplichtingspraktijken, omdat de bank in China actief is en omdat de consument vast niet de enige was die geld overmaakte naar het begunstigde rekening-nummer. Volgens de consument moet de bank weten welke banken in China frauduleuze praktijken mogelijk maken. De bank betwist dat zij op de hoogte was van de reputatie van de begunstigde. Partijen die zich bezighouden met oplichting, opereren ook vaak onder voortdurend wisselende namen. De commissie is van oordeel dat op basis van deze stellingen van de consument niet kan worden vastgesteld dat de bank op de hoogte was van oplichting van de consument.

3.4 Bovendien heeft de bank geen verplichting om onderzoek te doen naar de personen met wie de consument contact had.

[1] Zie onder meer GC Kifid 2022-0235, 2022-0178, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie GC Kifid 2019-531.
[3] Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.
[4] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het is de verantwoordelijkheid van de consument en niet van de bank om te onderzoeken (zoals bijvoorbeeld via het internet) of en met wie hij zaken wil doen.[5] Ook is de bank niet verplicht het bedrijf (of de persoon) achter het rekeningnummer te controleren.[6]

3.5 Dat de consument nooit betalingen buiten Europa doet, is ook onvoldoende om aan te nemen dat de bank op de hoogte was van oplichting.

3.6 Aangezien niet is komen vast te staan dat de bank op de hoogte was van de oplichting, heeft de bank in dat verband haar zorgplicht niet geschonden.

Verplichtingen op het gebied van witwassen en terrorismefinanciering

3.7 De consument stelt verder dat de bank haar verplichtingen op het gebied van witwassen en terrorismefinanciering niet is nagekomen. De consument noemt de begrippen Know Your Customer (KYC), Anti Money Laundering (AML), Combating the Financing of Terrorism (CFT), Customer Due Diligence (CDD) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft). Al die termen hebben te maken met het voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering.

3.8 De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties in het kader van de Wwft is echter 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 transactiemonitoring 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. En, bovendien hoeft de bank alleen cliëntenonderzoek uit hoofde van de Wwft uit te voeren naar haar eigen klanten. De begunstigde is geen klant van de bank, dus de bank hoefde daar ook geen onderzoek naar te doen.

Poging om het geld terug te krijgen

3.9 De consument stelt dat de bank zou moeten proberen om het geld terug te krijgen. De bank heeft echter naar voren gebracht dat zij de begunstigde banken in de Verenigde Staten van Amerika en China heeft gevraagd de betalingen terug te boeken. Meer kan niet van de bank verwacht worden. Voor zover de consument vordert dat de bank meer moet doen, wordt die vordering afgewezen.

[5] GC Kifid 2022-0191.
[6] Vergelijk Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en GC Kifid nr. 2019-531.

Juridische kosten

3.10 Omdat de bank niet gehouden is schadevergoeding aan de consument te betalen, hoeft de bank ook de kosten van de consument voor juridische bijstand niet te vergoeden.

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 april 2024, 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

Artikel 7:533

(...)

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.