Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0791

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	11 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. In deze zaak is één van de transacties gedetecteerd door de bank. Vervolgens is er telefonisch contact geweest tussen de bank en de consument. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank vertrouwen op de mededeling van de consument dat alles in orde was. Verder is van belang dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betalingstransacties van de consument nader te onderzoeken. 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; 4) de dupliek van de bank; en 5) de audio-opname van een telefoongesprek tussen de consument en de bank van 4 januari 2023.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Op 3 januari 2023 heeft de consument geprobeerd geld over te maken naar [bedrijf] (met als omschrijving onder meer “OKX”). Naar aanleiding van deze betaalopdracht heeft de bank de rekening geblokkeerd en geprobeerd om telefonisch contact met de consument op te nemen. Op 4 januari 2023 heeft de consument met de bank gebeld. In dat gesprek heeft de consument aangegeven dat hij via OKX in crypto wilde beleggen en dat hij dit deed op advies van een vriend. De bank heeft de betaalrekening vervolgens gedeblokkeerd.

2.2 In de periode van 4 t/m 7 januari 2023 heeft de consument zeven betalingen gedaan aan [bedrijf] (voor een totaalbedrag van € 20.781,-).

2.3 Enige tijd later heeft de consument contact opgenomen met de bank en aangegeven dat hij slachtoffer was van fraude.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert een schadevergoeding van de bank van € 25.781,-. Dit betreft het bedrag van de transacties (€ 20.781,-) en het bedrag dat hij heeft betaald in de hoop deze gelden weer terug te krijgen (€ 5.000,-).

2.5 Aan zijn vordering legt hij het volgende ten grondslag. Zijn gelden zijn via OKX terechtgekomen bij [naam], een malafide partij. De bank heeft onvoldoende gedaan om hem tegen deze fraude te beschermen. De consument doet in dat kader een beroep op de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

Het verweer

2.6 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

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld door de betaalopdrachten uit te voeren zonder nader onderzoek te doen naar frauduleuze activiteiten. In lijn met eerdere uitspraken[1] oordeelt de commissie dat dit niet het geval is. Daartoe is het volgende van belang.

3.2 De consument heeft de betalingen zelf geïnitieerd en geautoriseerd overeenkomstig de met de bank overeengekomen vorm en procedure. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de bank verplicht 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 rekening 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]

---

[1] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2023-0471, 2023-0267, 2022-0312, 2022-0235, 2022-0178, 2022-0148, 2021-0957, 2021-0784, 2021-0684, 2020-150, 2020-086, 2020-407, 2019-883, 2019-882, 2019-531.
[2] Zie GC Kifid nr, 2019-531.
[3] Zie GC Kifid nr. 2019-759 (overweging 4.3).

Wel mag 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 is datgene waarvan de bank zich bewust was.[4]

3.3 In deze zaak is de betaalopdracht van 3 januari 2023 gedetecteerd. De bank heeft vervolgens adequaat gereageerd door de betaalrekening van de consument te blokkeren en telefonisch contact met de consument te zoeken. In het telefoongesprek heeft de consument verklaard dat de transactie bedoeld was om via OKX in crypto te beleggen en dat hij dit deed op advies van een vriend. De bankmedewerker heeft vervolgens gevraagd of deze vriend de consument via social media geadviseerd had om te beleggen in crypto of dat ze elkaar in persoon gesproken hadden. De consument heeft aangegeven dat dat laatste het geval was. In de klachtprocedure heeft de consument gesteld dat [naam] bekend staat als een malafide partij en dat de bank daarom had moeten ingrijpen. De commissie stelt echter vast dat de consument het in het telefoongesprek met de bank niet over [naam] heeft gehad, maar enkel over OKX (en dat is een erkend handelsplatform voor crypto). Naar het oordeel van de commissie mocht de bank er op basis van dit telefoongesprek van uitgaan dat alles in orde was. Er was dus geen reden voor de bank om de betaalrekening geblokkeerd te houden of om de nadien verrichte transacties naar [bedrijf]/OKX tegen te houden.

3.4 Wat betreft de stelling van de consument dat de bank in strijd heeft gehandeld met de Wwft door de 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. Van een verplichting *jegens de consument* is daarom geen sprake. Zelfs als zou komen vast te staan dat de bank haar verplichtingen uit de Wwft heeft geschonden, kan daaruit niet de conclusie worden getrokken dat zij daardoor een verplichting jegens de consument niet is nagekomen.[5] Het beroep van de consument op de Wwft gaat daarom niet op.

3.5 De slotsom is dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

[4] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[5] Zie GC Kifid nrs. 2022-1046 (overweging 3.6), 2023-0003 (overweging 3.5) en 2024-0585 (overweging 3.6).

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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