Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0457

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Datum uitspraak	31 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude. Niet gebleken dat bank in strijd met verplichtingen heeft gehandeld.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen ingediende stukken.

1.2 Naar het oordeel van de commissie is een mondelinge behandeling niet nodig.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat zij elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 In augustus 2023 heeft de consument op sociale media een advertentie van een Bitcoin-platform gezien. Na het aanklikken van de link werd zij doorgeleid naar een website van 'Immediately Momentum'. Op deze website heeft zij haar contactgegevens ingevuld. Op 26 augustus 2023 kreeg de consument een whatsapp-bericht van iemand die zich voorstelde als werknemer van Immediately Momentum. Op zijn verzoek heeft de consument op 26 augustus 2023 een bedrag van € 250,- aanbetaald. Op 6 september 2023 heeft zij op verzoek van deze man het programma Anydesk op haar computer geïnstalleerd, zodat hij haar informatie over beleggingen kon tonen.

2.3 Op 8 september 2023 heeft de consument een bedrag van € 5.000,- en van € 1.000,- overgemaakt naar een rekening op naam van Payward Ltd. op het cryptoplatform Kraken, veronderstellend dat dit bedrag in cryptovaluta zou worden omgezet. De genoemde man keek mee via Anydesk en zei dat hij dit deed om haar te kunnen adviseren tijdens de betalingen.

2.4 Op 4 oktober 2023 maakte de consument wederom een bedrag over naar de rekening van Payward Ltd. bij Kraken. De bank heeft de consument op 4 en 5 oktober 2023 gebeld om uitleg over deze betaling te vragen, maar heeft haar niet bereikt. Op 6 oktober 2023 heeft de bank de consument gesproken en heeft de consument gezegd dat de betaling kon worden uitgevoerd.

2.5 Op 13 oktober 2023 heeft de fraudeafdeling van de bank een opdracht van de consument tot het overmaken van € 6.000,- tegengehouden. De consument heeft de bank in verband met deze betalingsopdracht gebeld. In dit gesprek heeft de bank gezegd dat er sprake was oplichting.

Klacht, vordering en verweer

2.6 De consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Zij noemt een schadebedrag van € 6.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente. De vordering berust op de stelling dat de bank eerder had gehoord van vergelijkbare fraudepraktijken van Immediately Momentum, maar desondanks op 8 september 2023 de betalingen niet heeft geblokkeerd. Ook in andere opzichten heeft de bank haar verplichtingen niet nageleefd.

2.7 De bank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Verplichting tot tegenhouden betalingen?

3.1 Volgens de consument is de bank tekortgeschoten door op 8 september 2023 de betalingen van € 5.000,- en € 1.000,- niet tegen te houden.

3.2 In eerdere uitspraken zijn klachten beoordeeld die vergelijkbaar zijn met de klacht in deze zaak.[1] In die eerdere uitspraken is het toetsingskader omschreven:

(a) Als een bank optreedt als betaaldienstverlener, moet zij een betaalopdracht uitvoeren die ten laste van een rekeninghouder is gegeven. Betalingen worden onherroepelijk wanneer het bedrag op de rekening van de begunstigde is bijgeschreven. In haar rol van betaaldienstverlener rust op de bank in beginsel alleen de verplichting tot optimaliseren van het betalingsverkeer.

(b) De bank heeft een bijzondere zorgplicht, wat inhoudt dat zij rekening moet houden met de gerechtvaardigde belangen van haar klant. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.

[1] Zie o.a. GC Kifid 2023-0248 en 2023-0364. In deze uitspraken wordt verwezen naar een reeks eerdere uitspraken.

Van de bank mag worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. De zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank in het algemeen gehouden is betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het daarmee gediende maatschappelijk belang kunnen schaden. Wel behoort de bank tot onderzoek over te gaan als zij weet heeft van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.

3.3 Aan de hand van dit toetsingskader zal worden beoordeeld of de bank op 8 september 2023 de uitvoering van de twee betalingstransacties had moeten tegenhouden. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de bank deze transacties had moeten tegenhouden. De commissie hecht daarbij belang aan het volgende. De consument bestrijdt niet dat zij zelf opdracht tot deze twee betalingstransacties heeft gegeven. Relevant is ook dat de bedragen werden overgemaakt naar een Kraken-rekening op naam van Payward Ltd. De bank heeft verklaard dat dit een betaaldienstverlener is die niet bij haar als verdacht bekend staat of heeft gestaan. Kraken is bovendien een legaal cryptoplatform. Verder geven de stukken geen concrete en specifieke aanwijzingen dat de bank op 8 september 2023 wetenschap had dat de betaling naar (de rekening van) Payward Ltd. verband hield met de frauduleuze praktijken van Immediately Momentum. Dit laatste wordt niet anders door de stelling van de consument dat de bank op 8 september 2023 geen vragen stelde, maar wel naar aanleiding van een latere betalingsopdracht. De bank heeft hiertegen ingebracht dat zij op 6 oktober 2023 vragen stelde om te verifiëren dat de betalingsopdracht door de consument was gegeven. Verder heeft de bank gesteld dat haar pas op 13 oktober 2023 duidelijk werd dat sprake was van fraude, nadat de consument een betaling poogde te doen om haar beleggingen in cryptovaluta terug te krijgen.

Overige verplichtingen van de bank

3.4 Volgens de consument heeft de bank ook andere verplichtingen niet nageleefd. Zij stelt dat de fraudeafdeling bij herhaling heeft gezegd dat de beleggingsfraude van Immediately Momentum al enige tijd bij haar bekend was. Ook stelt de consument dat de fraudeafdeling te beperkt onderzoek heeft gedaan omdat zij haar onderzoek heeft gestaakt toen bleek dat de betaling van € 6.000 naar Kraken niet kon worden teruggehaald. Volgens de consument had verder fraudeonderzoek, bijvoorbeeld naar Kraken's betrouwbaarheid en mogelijke aansprakelijkheid, nuttig kunnen zijn.

3.5 Naar het oordeel van de commissie kan ook op grond van deze omstandigheden geen schadevergoeding worden toegewezen. Zoals hiervoor geconstateerd ontbreken aanwijzingen dat de bank al op 8 september 2023 heeft geweten dat de betalingen verband hielden met Immediately Momentum. Onder die omstandigheden kan niet worden aangenomen dat de bank te laat heeft gehandeld door pas op 13 oktober 2023 een betalingsopdracht tegen te houden.

Evenmin kan de consument worden gevolgd in haar stelling dat de bank het fraude-onderzoek had moeten voortzetten toen gebleken was dat het bedrag van € 6.000,- niet kon worden teruggehaald. Voor een zo algemene onderzoeksplicht ontbreekt een grondslag.

3.6 De consument stelt ook dat de bank niet snel reageerde op vragen over de status van het fraudeonderzoek en haar niet heeft ondersteund met het opstarten van de procedure 'geld terug na fraude', terwijl andere banken volgens de politie een dergelijke procedure hebben. De commissie constateert dat de stukken geen uitsluitsel geven over de vraag of de bank over deze onderwerpen toereikend met de consument heeft gecommuniceerd. De commissie zal echter geen aanvullende informatie hierover opvragen. Reden daarvoor is dat niet aannemelijk is geworden dat (eventueel ontoereikende) communicatie van de bank over deze onderwerpen de oorzaak kan zijn geweest van de schade die de consument vergoed wil krijgen.

Slotsom

3.7 Gezien het voorgaande zal de vordering van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen de uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement staat dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van de uitspraak. Meer informatie over beroep instellen kunt u vinden op www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u 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 twee weken na verzending van de uitspraak 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 commissie 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 www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl