Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1107

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	13 december 2024
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

De consument is slachtoffer geworden van oplichting (beleggingsfraude). Zij vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en vordert daarom een schadevergoeding van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M.E. de Hoogh, advocaat te Haarlem.

1.3 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.

1.4 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 rekening bij de bank.

2.2 De consument wilde geld investeren en is in contact gekomen met een persoon die haar daarmee zou helpen (achteraf gezien ‘de oplichter’). De oplichter heeft de consument ertoe bewogen om op 21 maart 2024 opdracht te geven voor een betaling van € 4.800,- vanaf haar rekening bij de bank naar haar wallet bij een cryptoplatform. De bank heeft deze betaling tegengehouden.

Vervolgens heeft een medewerker van de bank telefonisch contact opgenomen met de consument. In de administratie van de bank staat het volgende over dit gesprek:

> *"21-03-2024 18:41:53*
> *Klant gebeld, vertrouwde het niet. Vind het niet in het rekeninggebruik passen en dan ook de ontsparing en limietverhoging erbij.*
>
> *21-03-2024 18:42:33*
> *Klant zegt echter dat het wel de bedoeling is en ze het niet heeft uitgevoerd op verzoek van een derde. Nog gevraagd of ze er zeker van was en daarna goedgekeurd."*

2.3 Na het telefoongesprek heeft de bank de betalingstransactie alsnog uitgevoerd.

2.4 Vervolgens heeft de oplichter de consument ertoe bewogen om nog meer bedragen over te maken naar haar wallet bij het cryptoplatform. Het betreft een betaling van € 5.000,- op 23 maart 2024, een betaling van € 48.000,- op 28 maart 2024 en een betaling van € 16.000,- op 3 april 2024.

2.5 De consument moest steeds meer geld overmaken omdat haar wallet "bevroren" was. De consument had op enig moment al haar spaargeld overgemaakt, waarna de oplichter schreef dat zij geld moest lenen. Daardoor besefte de consument dat zij was opgelicht en dat zij de overgemaakte bedragen van in totaal € 73.800,- kwijt is. Op 6 april 2024 heeft de consument aangifte gedaan van beleggingsfraude bij de politie.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert een schadevergoeding van € 69.000,-. Aan deze vordering legt de consument – kort weergegeven - het volgende ten grondslag.

2.7 De bank heeft de consument tijdens het telefoongesprek over de eerste betaalopdracht van € 4.800,- twee simpele vragen gesteld. De bank heeft gevraagd of zij de betaalopdracht zelf heeft gegeven en of zij de betaalopdracht op verzoek van een ander heeft gegeven. Zij meende hiermee een correct antwoord te geven aangezien zij de betaalopdracht niet op verzoek maar op advies van een adviseur had gegeven. De consument heeft daarop aangegeven dat zij de betaalopdracht zelf heeft gegeven en dat zij dit niet op een verzoek van een ander heeft gedaan. De bank had tijdens het telefoongesprek dieper op de betaal-opdracht in moeten gaan. Indien de bank had gevraagd naar de bestemming van de betaling, dan zou de consument hebben aangegeven dat de bedoeling was om het bedrag te beleggen in cryptovaluta waarna de bank de consument had moeten waarschuwen. De laatste drie betalingstransacties (de bedragen van € 5.000,-, € 48.000,- en € 16.000,-) hadden dan niet plaatsgevonden.

2.8 Daarnaast waren de drie laatste betalingstransacties nog ongebruikelijker dan de eerste betalingstransactie vanwege de hoogte van de bedragen en de korte termijn waarop de betalingen achter elkaar plaatsvonden.

De bank heeft deze betalingstransacties echter zonder slag of stoot uitgevoerd. De bank heeft dus nagelaten om deze voor de consument zeer ongebruikelijke transacties te onderzoeken en om actie te ondernemen. De gevorderde schade betreft de som van de laatste drie betalingstransacties.

2.9 Daarbij is de bank verplicht om ongebruikelijke transacties op te sporen en te signaleren en te melden op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Zij moet hiermee voorkomen dat criminelen misbruik maken van het financiële stelsel.

Het verweer

2.10 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie merkt allereerst op het te betreuren dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. De vraag die de commissie echter moet beantwoorden is of de bank haar zorgplicht geschonden heeft. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en licht dat als volgt toe.

De zorgplicht van de bank

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de betalingen met instemming van de consument zijn verricht. De bank heeft jegens de consument dan ook slechts opgetreden als betaaldienst-verlener, ter uitvoering van een betalingstransactie waarvoor de rekeninghouder opdracht heeft gegeven. Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek[1] gehouden gehoor te geven aan opgegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Overboekingen verricht door de persoon die bevoegd is over het betalingsinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid.[2] Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalings-transacties zonder nadere monitoring uitvoert.

3.3 Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen.

---

[1] De tekst van dit wetsartikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435, onder 3.14.
[3] GC Kifid nr. 2016-602.

Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[4] 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 waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[5]

3.4 In deze zaak heeft de bank de eerste betaling op 21 maart 2024 wel gedetecteerd als een ongebruikelijke transactie. De bank heeft vervolgens gereageerd door de betaling tegen te houden en telefonisch vragen te stellen aan de consument over de betaling. Van de bank kon in deze zaak niet meer worden verwacht. De bank mocht erna ervan uitgaan dat de betaling in orde was toen de consument in reactie op de vragen van de bank aangaf dat zij zelf opdracht had gegeven voor de betaling en dat zij die opdracht niet op verzoek van een derde had gegeven. De bank heeft toegelicht dat de medewerker van de bank geen reden had om te vragen naar de bestemming van het geldbedrag aangezien de medewerker bekend was met de begunstigde van de betaalopdracht, het cryptoplatform. Verder heeft de bank verklaard dat het cryptoplatform een gereguleerd cryptoplatform is en dat het een klant vrijstaat om gelden om te zetten in cryptovaluta. De consument heeft de bedragen niet rechtstreeks overgemaakt naar de oplichter, maar naar haar wallet bij het crypto-platform. Dat die gelden vervolgens op een of andere wijze bij een oplichter terecht zouden komen, had de bank niet kunnen weten. Dat de betaling(en) mogelijk hoger en frequenter waren dan wat voor de consument gebruikelijk is, maakt ook niet dat de bank wist dat de consument werd opgelicht en de bank mocht er op vertrouwen dat de betaling(en) na het gesprek met consument haar eigen keuze en in orde waren.

3.5 Het is de commissie dus niet gebleken dat de bank ten tijde van de uitvoering van de betaalopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden uiteindelijk terecht zouden komen bij een oplichter. Omdat de bank zich niet bewust was van een gevaar en dat ook niet hoefde te zijn, was er voor de bank geen verplichting om de betaling geblokkeerd te houden of om verdere transacties naar het cryptoplatform tegen te houden.

3.6 De consument kan 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.

[4] GC Kifid nr. 2019-759.
[5] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

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. Het beroep van de consument op de Wwft gaat daarom niet op.

Conclusie

3.7 De conclusie is dat de bank haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden. De klacht is ongegrond en de vordering moet worden 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 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