Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0763
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 27 augustus 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Betaaltransacties. Fraude. De consument heeft gesteld slachtoffer te zijn geworden van fraude door [naam platform 1], maar niet gebleken of aannemelijk gemaakt is dat de bank op de hoogte was van de rol of betrokkenheid van [naam platform 1] op het moment van de transacties of op hoogte was van de met de transacties gepaard gaande intenties van de consument. De bank had geen gegronde redenen om te twijfelen aan de door de consument gegeven betaalopdrachten. De bank kan gelet op de gegeven feiten en omstandigheden in dit geval niet aansprakelijk worden gehouden voor de door de consument gestelde schade De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier met bijlagen van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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 heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 Op 24 en 27 december 2020 heeft de consument een bedrag van € 1.000,- overgemaakt naar het rekeningnummer van '[naam platform 2]'; een totaal van € 2.000,-.

2.3 Op 1 januari 2021 heeft de consument de volgende bedragen overgemaakt naar het rekeningnummer van '[naam platform 3]': € 104,51, € 892,50, € 551,25, € 2.887,50, € 2.656,50 en € 472,50; een totaal van € 7.564,76.

De klacht en vordering

2.4 De consument heeft aangevoerd dat hij slachtoffer is geworden van fraude door het bedrijf [naam platform 1]. die hem het bedrag van € 9.562,- afhandig heeft gemaakt. De consument verwijt de bank dat zij hem daarvoor onvoldoende heeft beschermd, dan wel haar zorgplicht heeft geschonden door niet (tijdig) in te grijpen en de transacties te voorkomen en/of terug te draaien. De consument houdt de bank aansprakelijk voor zijn (door hem afgeronde) schade van € 9.562,-.

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

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

Bedragen zijn overgemaakt naar gevestigde platformen

3.2 De bank heeft aangevoerd dat de bedragen (zie onder 2.2 en 2.3) zijn overgemaakt naar gevestigde cryptocurrency platformen. Uit de verstrekte transactie-overzichten blijkt dat de bedragen naar [naam platform 2] en [naam platform 3] zijn overgemaakt. De bank stelt terecht dat de consument niet duidelijk of aannemelijk heeft gemaakt dat deze betalingen een frauduleus karakter hebben gehad of als niet toegestane betalingstransacties hadden moeten worden beschouwd. De consument heeft de transacties bevoegd en welbewust geïnitieerd en geautoriseerd. De bank is (op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek) vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. De transacties zijn onherroepelijk. De bank heeft jegens de consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, ter uitvoering van betalings-transacties van de opdracht gevende rekeninghouder.

De zorgplicht van de bank

3.3 De commissie stelt, in lijn met de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531, voorop dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover cliënten die in een contractuele relatie tot de bank staan. Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening ter zake, op die gebieden bij uitstek deskundig zijn en ter zake beschikken over informatie die anderen missen.

Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de daarop gegronde nadere regelgeving. De bijzondere zorgplicht omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand informeren of waarschuwen, of zelfs weigeren om een opdracht uit te voeren.[1]

3.4 De commissie dient in dit geval de vraag te beantwoorden of de bank nader onderzoek had moeten verrichten naar de overboekingen van de consument in december 2020 en januari 2021.[2]

De bank was niet op de hoogte van de rol van [naam platform 1]

3.5 De commissie begrijpt dat [naam platform 1] volgens consument als vermeende fraudeur een rol heeft gespeeld bij of met name na de transacties aan [naam platform 2] of [naam platform 3]. Het is echter niet gebleken of door de consument aannemelijk gemaakt dat de bank op de hoogte was van de rol of betrokkenheid van [naam platform 1] op het moment van de transacties en waaruit kan blijken dat de bank wist of had kunnen weten dat deze rol of betrokkenheid frauduleus was.

3.6 Hoewel van een bank mag worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen[3], kan een dergelijke verplichting pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan betaalopdrachten. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

3.7 Niet gebleken is dat de bank gegronde redenen had om te twijfelen aan de gegeven betaalopdrachten. Het ging in dit geval niet om onbevoegde transacties, maar om transacties aan legitieme partijen die door de consument zelf waren verricht. Overboekingen die worden verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid. Van de bank kon daarom ook niet worden verwacht dat zij de transacties van de consument blokkeerde of hem daarvoor waarschuwde.

---

[1] Hoge Raad ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en Hof Amsterdam ECLI:GHAMS:2019:1611; vergelijkbaar GC 2021-0228, overweging 3.3-3.4.
[2] Zie ook GC Kifid nr. 2019-531 en nadien in andere uitspraken herhaald: GC Kifid, nrs. 2019-882, 2020-086, 2020-150 en 2021-0228.
[3] Zie bijvoorbeeld ook GC Kifid 2016-602

Conclusie

3.8 Hoewel het betreurenswaardig is dat de consument – zoals gesteld – zijn geld nadien kwijt is geraakt vanwege een frauduleuze partij waar hij het slachtoffer van is geworden, oordeelt de commissie op grond van de voorgaande overwegingen dat, op basis van de in dit geval gegeven feiten en omstandigheden, de bank niet voor het geleden verlies aansprakelijk kan worden gehouden. Alle (overige) verwijten en argumenten die de consument heeft aangevoerd, leiden niet tot een ander oordeel. De vordering dient daarom te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.