Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0018

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	8 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO 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

Boilerroomfraude. Zorgplicht bank. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Hij heeft vanaf zijn betaalrekening bij de bank geld overgeboekt naar zijn rekening bij een handelsplatform met als doel dit geld aan te wenden voor investeringen in bitcoins. Vanaf zijn rekening bij het handelsplatform zijn de geldbedragen overgeboekt naar rekeningen van, naar nu blijkt, oplichters. De consument vindt dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens hem en vordert schadevergoeding van de bank. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten 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) 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 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.

2.2 Begin 2023 heeft iemand die zich voordeed als een vertegenwoordiger van Invest Dominate Group (hierna: IDG) de consument benaderd met de mogelijkheid om te investeren in bitcoins. In de periode van 25 april 2023 tot en met 25 mei 2023 heeft de consument in vier afzonderlijke transacties € 33.450,- overgemaakt naar een op naam van de consument geopende rekening bij handelsplatform TAP.

2.3 Eind mei 2023 wilde de consument een gedeelte van zijn winst opnemen. Dit bleek niet mogelijk. Op 1 juni 2023 heeft de consument aangifte van oplichting gedaan bij de politie in Duitsland waar de consument woont.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert € 33.200,- van de bank en legt aan deze vordering het volgende ten grondslag.

2.5 De bank heeft haar zorgplicht geschonden. Banken dienen ervoor te zorgen dat hun klanten adequaat beschermd worden tegen financiële misdrijven en frauduleuze praktijken. In het geval van boilerroom fraude, waaronder de consument de onderhavige oplichting schaart, is het van essentieel belang dat banken proactieve maatregelen nemen om klanten te beschermen. Het is naar de mening van de consument de verantwoordelijkheid van de bank om ervoor te zorgen dat zijn rekeningen veilig zijn en dat hij geen slachtoffer wordt van oplichting. Het had de bank moeten opvallen dat de transacties duidelijk afweken van het gebruikelijke uitgavepatroon van de consument. De consument leeft immers van een uitkering. De bank had deze transacties als verdacht moeten aanmerken en de consument daarvoor moeten waarschuwen.

2.6 De consument heeft voorafgaand aan de investeringen uitgebreid online onderzoek gedaan naar de betrokken ondernemingen. Op het moment van het doen van de investeringen had de consument niet kunnen voorzien dat er sprake was van fraude. De bank had dit met haar ervaring met fraude wel als zodanig moeten herkennen.

2.7 Daarnaast beklaagt de consument zich over de wijze waarop de fraudeafdeling heeft gereageerd op zijn fraudemelding. Hij heeft dit als zeer laconiek ervaren.

Het verweer

2.8 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

Waar deze zaak over gaat

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank in haar zorgplicht jegens de consument is tekortgeschoten en als gevolg daarvan de door de consument geleden schade moet vergoeden. In lijn met haar eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat de bank niet tekortgeschoten is in haar zorgplicht.[1] De commissie licht dit hierna toe.

De bank is niet tekortgeschoten in haar zorgplicht

3.2 Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan een verstrekte betaalopdracht, mits aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. In de onderhavige kwestie staat niet ter discussie dat de betalingsopdrachten door de consument zijn verstrekt en geaccordeerd conform de tussen hem en de bank overeengekomen procedures. Er is op grond van artikel 7:522 lid 2 dus sprake van toegestane betalingstransacties. Als uitgangspunt geldt dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties 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.[2] Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht. Een algemene monitoringsplicht wordt niet snel aangenomen. 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 waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[3]

3.4 Niet is gebleken dat de bank ten tijde van de door de consument verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat het geld terecht zou komen bij oplichters. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. De consument heeft het geld immers niet rechtstreeks overgemaakt naar de oplichters, maar naar een aan zijn naam gekoppelde rekening bij TAP. Dat de consument dat geld vervolgens zou overmaken naar oplichters, had de bank niet kunnen weten. Daarbij is van belang dat de consument in zijn klacht heeft opgemerkt zelf ook niet te hebben geweten dat het geld naar oplichters werd overgemaakt.

3.5 Hoewel de commissie het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van boilerroomfraude, is van een tekortkoming in de zorgplicht van de bank geen sprake.

---

[1] De vaste lijn van de commissie volgt uit Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531. Zie daarnaast onder andere Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-086, 2020-523, 2021-0684, 2021-0784, 2022-0191, 2022-0235, 2022-0896, 2023-0334 en 2023-0932.
[2] Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602, rechtsoverweging 4.8.
[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Al hetgeen de consument verder nog aangevoerd heeft ter onderbouwing van zijn standpunt, maakt dit oordeel niet anders en vormt voor de commissie geen aanleiding om van haar vaste lijn af te wijken.

De laconieke houding van de fraudeafdeling van de bank

3.6 De consument heeft ook geklaagd over de naar zijn mening laconieke houding van de fraudeafdeling van de bank. Hij voelde zich niet serieus genomen toen hij telefonisch melding deed van de fraude. Hoewel de bank in haar systemen niets heeft kunnen terugvinden dat op een laconieke houding jegens de consument wijst, heeft zij wel met de betreffende medewerker gesproken over de ervaringen van de consument. Naar het oordeel van de commissie kan niet meer van de bank gevergd worden. Dit klachtonderdeel leidt dan ook niet tot toewijzing van de vordering.

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 oktober 2023, 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage zijn de wetsartikelen opgenomen waarnaar in de uitspraak verwezen wordt.

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 7:522

1. *Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slecht uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.*
2. *De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebrek van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*
3. *(...)*

Artikel 7:533

1. *(...)*
2. *(...)*
3. *(...)*
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 recht dit verbiedt.*
5. *(...)*