Einduitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0761B (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.E. Tevel, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 januari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Transactieoverzicht

Samenvatting

Einduitspraak. Niet-toegestane betalingstransactie. Transactiemonitoring. De commissie oordeelt dat de bank niet de op haar rustende verplichtingen heeft geschonden door niet eerder in te grijpen ten aanzien van de niet-toegestane betalingstransacties op de betaalrekening van de consument. De commissie oordeelt daarmee in lijn met eerdere uitspraken en 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. Het gaat om de volgende stukken:

- de uitspraak van de commissie van 27 augustus 2021 (hierna: de tussenuitspraak) en de daaraan ten grondslag liggende processtukken;
- de brief van de bank van 7 oktober 2021;
- de reactie van de consument van 31 oktober 2021.

1.2 De commissie heeft in de tussenuitspraak reeds vastgelegd dat de uitspraak in deze procedure bindend is.

2. Het geschil

In de tussenuitspraak heeft de commissie het navolgende vastgesteld en overwogen.

2.1 De nicht van de consument is gemachtigd tot de betaalrekening van de consument bij de bank. Hiertoe beschikte zij vanaf september 2017 over een betaalpas met pincode welke is geactiveerd. De nicht heeft geen gebruik gemaakt van deze betaalpas.

Tijdens haar vakantie in augustus 2020 is in haar woning ingebroken en hebben derden deze betaalpas en de bijbehorende pincode ontvreemd en gelden opgenomen van de betaalrekening van de consument tot een bedrag van € 11.907,-. Deze transacties zijn weergegeven in het transactieoverzicht in de bijlage bij deze uitspraak. Het gaat om transacties bij geld- en betaalautomaten in binnen- en buitenland.

2.2 De bank heeft de betaalpas op 13 augustus 2020 om 13:25 uur geblokkeerd nadat het fraudesysteem van de bank een mogelijk ongebruikelijke transactie detecteerde. De consument heeft de bank verweten dat zij niet eerder heeft ingegrepen nadat er al grote bedragen van de rekening waren opgenomen omdat het ging om ongebruikelijke transacties in verschillende landen terwijl de in september 2017 aangemaakte bankpas niet eerder is gebruikt.

2.3 De commissie heeft in de tussenuitspraak geoordeeld dat de tot de betaalrekening bevoegde nicht van de consument de veiligheidsvoorschriften, zoals bedoeld in artikel 7:524 BW en de voorwaarden van de bank niet heeft nageleefd en in wettelijke zin grof nalatig is geweest. Hoewel de nicht van de consument de betaalpas en pincode niet naast elkaar heeft bewaard, heeft zij de betaalpas en pincode bewaard in een niet afgesloten kast en de pincode in een voor derden te herkennen formaat.

2.4 Alvorens een eindoordeel te geven heeft de commissie in de tussenuitspraak de bank verzocht in te gaan op de op haar rustende verplichtingen op grond van de Gedelegeerde Verordening (EU) 2018/389 van de Commissie van 27 november 2017 tot aanvulling van Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad (PSD2). Voorts heeft de commissie de bank gevraagd inzicht te geven op basis van welke criteria het detectiesysteem van de bank op 13 augustus 2020 om 13.25 uur is aangeslagen.

2.5 De bank heeft op 7 oktober 2021 op het verzoek in de tussenuitspraak gereageerd en, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd. De bewuste monitoringsverplichting in de Gedelegeerde Verordening en PSD2 ziet specifiek op de toepassing van sterke cliëntauthenticatie – en eventuele fraude daaromtrent. De betalingstransacties in het onderhavige geval, bij betaal- en geldautomaten, hebben plaatsgevonden ná toepassing van sterke cliëntauthenticatie. De betaaltransacties zijn conform de authenticatieprocedure van de bank geautoriseerd en de bank heeft aan de hand van de gegevens niet gezien dat er iets mis was. De bank heeft de fraude niet gesignaleerd. Nu de betaalpas en pincode van de consument op de juiste wijze zijn gebruikt en er ook geen andere risicofactoren bij de bank bekend waren, kan evenmin geconcludeerd worden dat de bank de fraude op grond van haar monitoringsverplichting uit hoofde van artikel 2 van de Gedelegeerde Verordening had moeten signaleren.

De bank heeft verder ook geen steken laten vallen bij de doorlopende transactiemonitoring van de bankrekening op grond van de publiekrechtelijke verplichtingen uit hoofde van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft).

2.6 Daarnaast heeft de bank aangegeven dat zij van mening is dat zij vanuit veiligheids-overwegingen geen verdere details prijs kan geven over het aanslaan van het fraudesysteem op 13 augustus 2020 om 13:25 uur. Het prijsgeven van de werking van haar systemen heeft tot gevolg dat ook derden bekend kunnen raken met de werkwijze van deze systemen. Niet kan worden uitgesloten dat dit tot gevolg zal hebben dat er een toename zal zijn van frauduleuze transacties. De bank is afhankelijk van technische oplossingen, aangezien het gaat om miljarden transacties per jaar. Het is niet mogelijk of wenselijk om bij het minste of geringste in te grijpen, want dit zou tot een ongekende werkstroom leiden en een verstorende werking op het betaalverkeer hebben. De commissie dient oog te houden voor de rol die de bank in de onderhavige kwestie had, namelijk: die van betaaldienstverlener. In die rol was de contractuele zorgplicht jegens de consument in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betaalverkeer.

2.7 De consument is in de gelegenheid gesteld te reageren op de reactie van de bank van 7 oktober 2021. Zij heeft echter te kennen gegeven af te zien van het geven van een inhoudelijke reactie en in afwachting te zijn van het eindoordeel van de commissie.

3. De beoordeling en het oordeel in de einduitspraak

3.1 De commissie oordeelt als volgt. Vaststaat dat de bank een fraudedetectiesysteem heeft waarmee transacties worden gemonitord en middels welk systeem de bank op 13 augustus 2020 de betaalpas van de tot de betaalrekening gemachtigde nicht van de consument heeft geblokkeerd; dit nadat het fraudedetectiesysteem van de bank enkele transacties als ongebruikelijk heeft gedetecteerd. De commissie volgt het standpunt van de bank dat op grond van de Gedelegeerde Verordening zoals hierboven genoemd in samenhang met PSD2 geen *algemene* transactiemonitoringsverplichting kan worden aangenomen en dat in het onderhavige geval op basis van deze wetgeving ook niet kan worden geconcludeerd dat de bank gehouden was eerder in te grijpen. Dit is ook in lijn met eerdere uitspraken waarin is geoordeeld dat er geen sprake is van een algemene transactiemonitoringsplicht voor banken. [1]

3.2 De zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener verplicht haar echter ertoe rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument als rekeninghouder.[2]

---

[1] Zie bijv. GC Kifid 2021-0306 te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en artikel 4:24a Wft.

Ten grondslag aan deze zorgplicht ligt de gedachte consumenten te beschermen tegen de gevaren van hun eigen lichtvaardigheid of gebrek aan inzicht, informatiescheefheid en het nemen van grote en onverantwoorde financiële risico's.[3] Zoals hierboven opgenomen is dus het uitgangspunt dat op de bank geen verplichting rust de transacties van haar klanten te monitoren op misbruik, maar uit de rechtspraak worden afgeleid dat dit in bepaalde welomschreven gevallen anders kan liggen. Dit betreft een uitzondering op de regel.[4]

3.3 Daarvan is naar het oordeel van de commissie in de gegeven omstandigheden geen sprake. De bank is als betaaldienstverlener immers tevens verplicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Een controle vooraf op betalingen als de onderhavige laat zich moeilijk met die verplichting verenigen en kan dus ook niet in algemeenheid worden aangenomen. Slechts in bijzondere omstandigheden, die in het onderhavige geval niet aan de orde zijn, kan daarvan sprake zijn. In de gegeven omstandigheden en gelet op de toelichting van de bank acht de commissie het niet onrechtmatig dat de bank niet eerder dan op 13 augustus 2020 om 13:25 uur de betaalpas van de nicht van de consument heeft geblokkeerd. Dat toen reeds bedragen van de rekening waren opgenomen, komt dus niet voor rekening en risico van de bank. Ten overvloede merkt de commissie op dat de bank door haar ingrijpen heeft voorkomen dat de schade verder zou oplopen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering van de consument 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.

[3] Zie onder meer Hoge Raad 5 juni 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH2815 (JOR 2009/199) en Hoge Raad 3 februari 2012, ECLI:NL:HR:2012:BU4914 (JOR 2012/116).
[4] Zie CvB Kifid 2020-027, GC Kifid 2019-619, GC Kifid 2021-0108 en GC Kifid 2021-0804.

Bijlage

Overzicht van de niet-toegestane transacties

boekdatum	omschrijving	bedrag af
13-08-2020	BEA NR:2X8101 13.08.20/13.23 FC Hoorn,PAS331 HOORN NH BEA BINNENLAND (mut. code:426)	-300,00 EUR
13-08-2020	BEA NR:2X8101 13.08.20/13.23 FC Hoorn,PAS331 HOORN NH BEA BINNENLAND (mut. code:426)	-300,00 EUR
13-08-2020	BEA NR:2X8101 13.08.20/13.22 FC Hoorn,PAS331 HOORN NH BEA BINNENLAND (mut. code:426)	-300,00 EUR
13-08-2020	GEA NR:00001621 13.08.20/00.30 Volksbank Emmerich-Ree,PAS331 BAG_621,Land: DE GEA ACTIEF GASTGEBRUIK BUITENL. (mut. code:446)	-1.000,00 EUR
12-08-2020	BEA NR:65021304 12.08.20/13.43 Diamond Prinss,PAS331 Antwerpen,Land: BE BEA BUITENLAND (mut. code:369)	-350,00 EUR
12-08-2020	BEA NR:65021304 12.08.20/13.37 Diamond Prinss,PAS331 Antwerpen,Land: BE BEA BUITENLAND (mut. code:369)	-3.650,00 EUR
12-08-2020	BEA NR:23012703 12.08.20/13.54 Insaff,PAS331 Antwerpen,Land: BE BEA BUITENLAND (mut. code:369)	-7,00 EUR
12-08-2020	GEA NR:00001621 12.08.20/00.02 Volksbank Emmerich-Ree,PAS331 BAG_621,Land: DE GEA ACTIEF GASTGEBRUIK BUITENL. (mut. code:446)	-1.000,00 EUR
11-08-2020	BEA NR:WK003710 11.08.20/15.37 EUROPE GOLD,PAS331 ANTWERPEN,Land: BE BEA BUITENLAND (mut. code:369)	-3.000,00 EUR
11-08-2020	GEA NR:00001621 11.08.20/01.37 Volksbank Emmerich-Ree,PAS331 BAG_621,Land: DE GEA ACTIEF GASTGEBRUIK BUITENL. (mut. code:446)	-1.000,00 EUR
10-08-2020	GEA NR:S1O228 10.08.20/15.16 2E HOGEWEG 38,PAS331 ZEIST GELDAUTOMAAT OPNAME (mut. code:361)	-900,00 EUR
10-08-2020	GEA NR:006135 10.08.20/15.10 ING,PAS331 ZEIST GEA ACTIEF GASTGEBRUIK BINNENL. (mut. code:445)	-100,00 EUR