Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0340
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft gelden overgeboekt naar een buitenlandse partij ter belegging in binaire opties en is hierbij opgelicht, waardoor hij zijn inleg is kwijtgeraakt. Hij heeft gevorderd dat de bank de door hem geleden verliezen vergoedt. De commissie wijst, in vaste lijn met eerdere uitspraken waaronder Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531, 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 van de consument; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak de vorm van een niet-bindend advies heeft en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank en beschikt tevens over een door de bank verstrekte creditcard.

2.2 In de periode tussen 9 januari en 3 april 2020 heeft de consument, na daartoe te zijn overgehaald door een hem onbekende persoon uit het buitenland, meerdere overboekingen vanaf zijn betaalrekening en een overboeking met de creditcard verricht, met als doel te beleggen in binaire opties. In deze periode is een bedrag van (in totaal) € 40.208,00 van de betaalrekening afgeschreven.

2.3 Op enig moment is het de consument duidelijk geworden dat hij slachtoffer is geworden van oplichting, waarna hij de bank heeft verzocht de door hem geleden schade te vergoeden.

De bank heeft dit verzoek geweigerd en verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid. De consument heeft daarom zijn klacht aan het Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.4 De consument heeft, kort samengevat, gesteld dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door geen due diligence onderzoek naar de oplichter te verrichten en door de consument niet te waarschuwen voor de mogelijke oplichting. Door dit na te laten heeft de bank de fraude in feite gefaciliteerd. De consument heeft daarom gevorderd dat de bank de door hem geleden schade van € 40.208,00 vergoedt.

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

Te beantwoorden vraag

3.1 De commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting en daardoor een groot geldbedrag is kwijtgeraakt. Aan de commissie is echter verzocht een juridische beoordeling te geven over de vragen of de bank verantwoordelijk is voor het verlies van de consument en dientengevolge de overgeboekte bedragen moet terugbetalen. De commissie is van oordeel dat de bank geen wettelijke of contractuele verplichtingen heeft geschonden en dat er dus ook geen verantwoordelijkheid is voor de bank om iets aan de consument te vergoeden.

Beoordeling

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank in relatie tot de door de consument verrichte overboekingen heeft opgetreden als betaaldienstverlener. Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek verplicht gevolg te geven aan een gegeven betaalopdracht.

3.3 De stelling van de consument, dat de bank de betalingstransacties had moeten monitoren en dat zij de consument vervolgens had moeten waarschuwen voor de mogelijke risico's, omdat de bank had moeten weten dat hij werd opgelicht, wordt door de commissie niet gevolgd. De zorgplicht van een betaaldienstverlener houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouders[1].

[1] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493

Op de rol van betaaldienstverlener is geen algemene transactiemonitoringsverplichting van toepassing, die meebrengt dat alle transacties die de consument uitvoerde door de bank vooraf moesten worden gecontroleerd. Nu de bank bij de overboekingen in kwestie enkel heeft opgetreden als betaaldienstverlener, is haar rol beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De bank kan dus geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingstransacties zonder nader onderzoek te doen.

3.4 Het voorgaande neemt niet weg dat de bank verplicht is actie te ondernemen op het moment dat zij *weet* dat zij gegronde redenen heeft om te twijfelen aan de betaalopdrachten die de consument geeft. De stellingen van de consument komen erop neer dat als de bank aan haar publiekrechtelijke verplichtingen zou hebben voldaan, zij had behoren te weten dat zich ongebruikelijke transacties voordeden op betaalrekening van de consument. Bepalend is echter datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was[2].

3.5 Het is de commissie niet gebleken dat voor de bank op enig moment in de periode tussen 9 januari en 3 april 2020 gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de betaal-opdrachten, die door de consument zijn verricht. Voor dat oordeel is mede van belang dat, gelet op het hiervoor onder 3.2 en 3.3 overwogene, op de bank geen algemene transactie-monitoringsplicht rust. Bovendien zijn de transacties met instemming van de consument en door de consument zelf verricht. De consument draagt daarmee zelf en alleen de volledige verantwoordelijkheid voor die transacties.

Conclusie

3.6 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de bank de op haar rustende zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden en derhalve niet is gehouden de door de consument geleden en gevorderde schade te vergoeden. De commissie wijst daarom de vordering van de consument af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

[2] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531

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.