Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0327

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk,
T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	26 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden van de bank

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en dat de bank daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. De bank is niet aansprakelijk voor de bij de consument, door de oplichters, veroorzaakte schade. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft. De vordering wordt daarom 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 heeft een betaal- en spaarrekening bij de bank. Op de overeenkomst met de bank zijn onder andere van toepassing de Voorwaarden betaalrekening, Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards en de Voorwaarden Mijn ING.

2.2 In december 2021 is de consument in contact gekomen met, een (beweerd) bedrijf genaamd, '[naam bedrijf]' om via dit bedrijf geld te gaan beleggen in crypto waarbij er grote winsten werden beloofd. Het bleek achteraf te gaan om oplichters waardoor de consument financieel is gedupeerd voor een bedrag van in totaal € 64.329,99. Het gaat om de volgende transacties.

2.3 De consument heeft met zijn creditcard op 30 december 2021 € 249,99 overgemaakt met de omschrijving: 'VIRTUAL PAY INTERNATIO NAIROBI KEN'.

2.4 Op 18 januari 2022 heeft de consument op aanwijzing van [naam bedrijf] een bedrag van € 2.000,- overgemaakt naar 'VP KONSULT TRADE BACB'. Op 27 januari 2022 is het bedrag van € 2.000,- echter weer bijgeschreven op zijn betaalrekening.

2.5 De consument heeft vervolglens van zijn betaalrekening door middel van 'online banking', steeds naar hetzelfde IBAN (te weten: DE95(…)), de volgende bedragen overgemaakt:

28 januari 2022	€ 100,00	(Description: Extra)
31 januari 2022	€ 4.000,00	(Description: Extra eigen rekening)
8 april 2022	€ 5.000,00	(Description: Extra inleg)
8 april 2022	€ 5.000,00	(Description: extra deel 2 voor Nurio)
26 april 2022	€ 50.000,00	

2.6 De consument heeft bij de bank geklaagd over het feit dat hij is opgelicht en de bank aansprakelijk gesteld voor de door hem geleden schade. De bank heeft zijn klachten afgewezen. De consument heeft vervolgens zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt erover dat de bank hem niet heeft gewaarschuwd voor de mogelijke oplichting of de risico's van de betreffende transacties, en dat de bank zijn (ongebruikelijke) transacties naar het betreffende buitenlandse rekeningnummer niet heeft gecontroleerd. Zelfs nadat het bedrag van € 2.000,00 op 27 januari 2022 was teruggekomen heeft de bank daarover geen contact met hem opgenomen terwijl dat toch als een niet reguliere transactie had moeten opvallen. De consument is van mening dat de bank haar zorgplicht tegenover hem heeft geschonden. Hij houdt de bank aansprakelijk voor zijn geleden schade van € 64.329,99.

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 gaat het om?

3.1 Het gaat in dit geval om de vraag of de bank in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld door betaalopdrachten van de consument uit te voeren zonder de consument te behoeden of te waarschuwen voor de (mogelijke) oplichting.

3.2 De commissie kan begrijpen dat de oplichting een enorme impact op de consument heeft gehad, toch moet zij concluderen dat de bank voor de ontstane schade niet aansprakelijk kan worden gehouden. Het is voor de bank geen verplichting om betaalopdrachten die een consument zelf doet en autoriseert te controleren op juistheid of rechtmatigheid. De bank is juist verplicht (geautoriseerde) betalingen uit te voeren. De commissie heeft in vergelijkbare zaken daar al eerder over geoordeeld. Daaruit volgt dat de bank voor door dergelijke oplichting ontstane schade niet aansprakelijk kan worden gehouden.[1] Dat betekent dat de klacht over de bank ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Hieronder wordt het (juridische) kader waar dit oordeel op is gebaseerd nader toegelicht. Daarna gaat de commissie in op de verplichtingen die de bank heeft op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (de Wwft).

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener

3.3 Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten, als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op illegale (beleggings)activiteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[2]

3.4 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden werden overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[3] Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalings-transacties zonder nadere monitoring uitvoert. De bank is uitsluitend als betaaldienst-verlener opgetreden.

---

[1] Zie onder meer GC Kifid 2022-0235, 2022-0178, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[3] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

De consument heeft de betalingstransacties zelf opgegeven en bevestigd. De bank heeft daarbij ook verwezen naar artikel 11.1 van haar Voorwaarden Betaalrekening en artikel 2.2. van haar Voorwaarden Mijn ING.[4] Daaruit volgt dat een betaalopdracht die (via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App van de bank) op de voorgeschreven wijze door de klant (de consument) is goedgekeurd en geautoriseerd, onherroepelijk is en niet kan worden ingetrokken. De vervolgens uitgevoerde betaling kan de bank daarna niet meer (eigenmachtig) terugboeken.

3.5 Voor zover de consument heeft gesteld dat het de bank had moeten opvallen dat de door hem op 18 januari 2022 geïnitieerde transactie kort daarna (op 27 januari 2022) op zijn betaalrekening retour is geboekt, leidt dat niet tot een ander oordeel. Zoals de bank ook heeft gesteld, duidt het feit dat een bedrag wordt teruggeboekt er niet zondermeer op dat sprake is van fraude of mogelijke oplichting. Voor zover gesteld, is niet gebleken dat de bank een (dergelijke) terugboeking dient te controleren. De bank heeft dit ook gemotiveerd bestreden. Zo heeft de bank toegelicht dat betalings-transacties (inclusief het bijschrijven van retour ontvangen bedragen) geheel automatisch worden uitgevoerd en dat er verschillende redenen kunnen zijn dat een bedrag wordt teruggeboekt, bijvoorbeeld als het rekeningnummer van de begunstigde niet correct is ingevuld of als dat rekeningnummer inmiddels is opgeheven. De commissie is daarom van oordeel dat er voor de bank in dit geval geen controle- of zorgplicht bestond. Zoals hiervoor (bij 3.4) al is overwogen geldt voor de bank geen algemene monitoringsverplichting van transacties. Daar komt bij dat de consument de overige bedragen naar een ander rekeningnummer heeft overgemaakt en dat niet kan worden vastgesteld dat hij deze transacties niet zou hebben uitgevoerd als hij door de bank erop was geattendeerd, of het zelf had opgemerkt, dat het bedrag van € 2.000,- retour was geboekt. Niet gesteld of gebleken is dat de bank ervan op de hoogte was, of kon zijn, dat de consument de betalingen deed onder invloed van, of op instructie van, een derde partij die hem daarna uiteindelijk heeft opgelicht. Daarnaast is van belang dat het niet gaat om een onbevoegde transacties, maar om transacties die met instemming van de consument zijn verricht.

Verplichtingen Wwft

3.6 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat, op zijn minst, sprake is geweest van opmerkelijke transacties op zijn rekening en de bank had kunnen of zelfs had moeten signaleren dat deze niet pasten in zijn normale betalingsverkeer, verwijst de commissie voor wat betreft het ontbreken van de monitoringsplicht naar het bovenstaande en merkt voor wat betreft het ‘melden van ongebruikelijk transacties’ nog het volgende op.

[4] De tekst van deze artikelen uit de voorwaarden is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.7 Op grond van de Wwft – dan wel verplichtingen uit de daaraan ten grondslag liggende Europese richtlijnen – is de bank verplicht bepaalde maatregelen te treffen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen, maar niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactiemonitoring ziet daarbij op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Er is geen (contractuele) verplichting tegenover de consument om te onderzoeken aan wie geld wordt overmaakt of om voor de consument ongebruikelijke transacties te melden.

Conclusie

3.8 De conclusie is dat niet is gebleken dat de bank zich bewust had moeten zijn van een gevaar of dat de bank de consument had kunnen of moeten behoeden voor de oplichting. De bank is niet aansprakelijk voor de bij de consument door de oplichters veroorzaakte schade. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft. Dat betekent dat 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 2022, 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 2022, 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 de voorwaarden van de bank

Hieronder enkele artikelen uit de voorwaarden van de bank waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Relevante artikelen uit de voorwaarden van de bank

Voorwaarden Betaalrekening

11 Een opdracht intrekken
11.1 Een eenmalige betaalopdracht die u per post verstuurt, is na het versturen onherroepelijk. Een opdracht die u via Mijn ING of via de Mobiel Bankieren App verzendt, is na autorisatie (met bijvoorbeeld de TAN-code of de mobiele PIN) onherroepelijk.

Voorwaarden Mijn ING

2.2 In Mijn ING kunt u geld overmaken, een product aanvragen of uw gegevens wijzigen. U bevestigt uw aanvragen, betaalopdrachten en wijzigingen via de Mobiel Bankieren App of via de ING Scanner. Als u een betaalopdracht heeft bevestigd en verzonden, kunt u deze opdracht daarna niet meer intrekken.