# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0825

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 24 september 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. In deze zaak is één van de transacties gedetecteerd en tegengehouden door de bank. Vervolgens heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank vertrouwen op de mededeling van de consument dat alles in orde was. Verder is van belang dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betalingstransacties 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; en 4) de audio-opname van een telefoongesprek tussen de consument en de bank van 17 november 2022.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. Op 17 november 2022 heeft de consument geprobeerd geld over te maken naar [bedrijf]. Deze transactie is door de bank gedetecteerd en tegengehouden. Vervolgens heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument. In dat gesprek heeft de consument aangegeven dat de transactie bedoeld was om te beleggen. Naar aanleiding van dit telefoongesprek heeft de bank de betaalrekening van de consument weer vrijgegeven. Daarna heeft de consument via meerdere transacties (op 17 en 18 november 2022) geld overgemaakt naar [bedrijf].

2.2 Enige tijd later heeft de consument contact opgenomen met de bank en aangegeven dat hij slachtoffer was van fraude.

*De klacht en vordering*

2.3 De consument stelt dat hij is opgelicht door [broker] en dat de bank onvoldoende heeft gedaan om hem tegen deze fraude te beschermen. De consument vordert een schadevergoeding van de bank van € 27.185,-.

*Het verweer*

2.4 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 Dit geschil draait om de vraag of de bank in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld door de betaalopdrachten uit te voeren zonder nader onderzoek te doen naar frauduleuze activiteiten. In lijn met eerdere uitspraken[1] oordeelt de commissie dat dit niet het geval is. Daartoe is het volgende van belang.

3.2 De consument heeft de betalingen zelf geïnitieerd en geautoriseerd overeenkomstig de met de bank overeengekomen vorm en procedure. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de bank verplicht de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Zoals eerder geoordeeld is door de Geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.[2] De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[3] Wel mag 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 is datgene waarvan de bank zich bewust was.[4]

3.3 In deze zaak is de betaalopdracht van 17 november 2022 gedetecteerd. De bank heeft vervolgens adequaat gereageerd door de betaling tegen te houden en telefonisch contact op te nemen met de consument. In het telefoongesprek heeft de consument verklaard dat de transactie bedoeld was om te beleggen.

---

[1] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2023-0471, 2023-0267, 2022-0312, 2022-0235, 2022-0178, 2022-0148, 2021-0957, 2021-0784, 2021-0684, 2020-150, 2020-086, 2020-407, 2019-883, 2019-882, 2019-531.
[2] Zie GC Kifid nr, 2019-531.
[3] Zie GC Kifid nr. 2019-759 (overweging 4.3).
[4] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

De bankmedewerker heeft aan de consument gevraagd of hij door iemand was benaderd om te gaan beleggen en of iemand tegen hem had gezegd dat hij zou worden gebeld door de bank en wat hij dan tegen de bank moest zeggen. De consument gaf daarop aan dat daar geen sprake van was. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank er op basis van dit telefoongesprek van uitgaan dat alles in orde was. Er was dus geen reden voor de bank om de betaalrekening geblokkeerd te houden of om verdere transacties naar [bedrijf] tegen te houden.

3.4 Kortom: hoewel de commissie het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van boilerroomfraude, is van een zorgplichtschending van de bank geen sprake. De slotsom is dan ook dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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