Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0887

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	15 oktober 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (consument I) en mevrouw [naam 2] (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING 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 en uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Zorgplicht bank. De consumenten zijn slachtoffer geworden van beleggingsfraude. Zij vinden dat de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten en vorderen daarom schadevergoeding van in totaal € 97.000,-. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend heeft opgetreden als betaaldienstverlener en daarom verplicht was gehoor te geven aan de betaalopdrachten van consument I. De bank heeft daarnaast haar zorgplicht niet geschonden, mede omdat zij consument I meermaals heeft gewaarschuwd voor mogelijke oplichting. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift 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 consumenten 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 consumenten houden een en/of-betaalrekening, verder te noemen de betaalrekening, aan bij de bank en zij maken daarbij ook gebruik van internet- en mobielbankieren.

2.2 In mei 2023 heeft consument I aan de bank meerdere opdrachten gegeven om bedragen van de betaalrekening over te maken naar beleggingsplatform A.

Deze betalingen zijn in eerste instantie geblokkeerd door de bank, omdat bij de bank het vermoeden bestond van oplichting.

2.3 Op 5, 10 en 26 mei 2023 hebben consument I en de bank telefonisch contact gehad. In dit contact heeft de bank consument I geïnformeerd over het feit dat zij de betaalrekening geblokkeerd had vanwege mogelijke oplichting. Medewerkers van de bank hebben in die gesprekken toegelicht dat zij deze vorm van oplichting vaker zijn tegengekomen en dat de consumenten mogelijk slachtoffer zouden worden van oplichting als de betaalrekening zou worden vrijgegeven. Ondanks de toelichting van de bank, heeft consument I de bank gevraagd de blokkades van de betaalrekening op te heffen. De bank heeft aan deze verzoeken van consument I gehoor gegeven. De bank heeft consument I meerdere berichten gestuurd waarin zij de inhoud van de telefoongesprekken heeft bevestigd, hem heeft gewezen op een webpagina van de bank met informatie over veilig bankieren en hem erover heeft geïnformeerd dat hij in geval van twijfel over een betaling telefonisch contact kan opnemen met de bank.

2.4 In juli 2023 kon consument I beleggingsplatform A niet langer bereiken, doordat de website was verdwenen en consument I niet meer kon inloggen. Consument I heeft op 4 augustus 2023 aangifte van beleggingsfraude gedaan bij de politie.

2.5 Op enig moment is consument I weer in contact gekomen met zijn contactpersoon van beleggingsplatform A. Consument I wilde een deel van het geld dat hij verdiend had met zijn beleggingen terug laten storten op de betaalrekening. Volgens de contactpersoon van beleggingsplatform A was dit alleen mogelijk door een rekening te openen en een storting te doen bij een andere partij, hierna te noemen beleggingsplatform B.

2.6 In een telefoongesprek op 7 augustus 2023 heeft de bank consument I nogmaals gewaarschuwd voor mogelijke oplichting. In dat gesprek heeft consument I aangegeven dat hij slachtoffer was geworden van oplichting. Daarnaast zou hij benaderd zijn door een derde partij om zijn verloren geld terug te halen. Consument I zou aan dit verzoek geen gehoor geven.

2.7 Tussen 17 en 23 augustus 2023 heeft consument I vervolgens een totaalbedrag van € 97.000,- overgemaakt via betaalopdrachten die hij zelf heeft ingevoerd naar twee verschillende betaalrekeningen van de consument bij [naam bank] en van die betaal-rekeningen naar beleggingsplatform B.

2.8 Consument I en de bank hebben op 1 september 2023 telefonisch contact gehad over het feit dat de consumenten slachtoffer van oplichting waren geworden. Op 7 september 2023 heeft consument I de bank schriftelijk verzocht een deel van de schade te vergoeden.

2.9 De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten vorderen dat de bank hun schade van € 97.000,- vergoedt. Dit is het totale bedrag dat consument I via zijn betaalrekeningen bij [naam bank] heeft overgemaakt naar beleggingsplatform B.

2.11 De consumenten voeren daartoe in het kort het volgende aan. De bank heeft in augustus 2023 niet genoeg gedaan om hen voor de oplichting te behoeden. De bank had de betaal-opdrachten moeten blokkeren. Ook had de bank consument II moeten vragen of zij het met die opdrachten eens was. Had de bank dat gedaan dan zou consument I zijn ontnuchterd. De bank is volgens de consumenten, zo begrijpt de commissie, door dit niet te doen tekort-geschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens de consumenten en daarom aansprakelijk voor de schade van de consumenten.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank gehouden is de door de consumenten gevorderde schade te vergoeden.

3.2 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consumenten zijn opgelicht. Toch moet zij concluderen dat de bank voor de schade niet aansprakelijk is. Dit is in lijn met eerdere uitspraken van de commissie en wordt hieronder nader toegelicht.[1]

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener bij de toegestane betalingen

3.3 Vast staat dat consument I betaalopdrachten heeft gegeven zodat deze zijn uitgevoerd met zijn instemming als bedoeld in art. 7:522 lid 1 BW. De bank was als betaaldienstverlener daarom verplicht de betaalopdrachten uit te voeren (artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek). De betalingen naar de bankrekening van consument I bij [naam bank] komen daarom in beginsel voor zijn rekening.[2]

[1] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2022-0235, 2022-0178 en 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Gerechtshof 's Hertogenbosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435 (overweging 3.14), te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.4 De bank zou desondanks tot vergoeding gehouden kunnen zijn indien zij haar zorgplicht jegens de consumenten heeft geschonden. Dat heeft de bank echter niet gedaan, zoals de commissie hierna zal toelichten.

De zorgplicht van de bank

3.5 Banken spelen een centrale rol in het betalings- en effectenverkeer en financiële dienstverlening. De maatschappelijke functie van een bank brengt een bijzondere zorgplicht tegenover klanten en derden met zich mee. Deze bijzondere zorgplicht hangt samen met de deskundigheid van de bank op financieel gebied en haar functie in de samenleving. De zorgplicht van de bank strekt dus ter bescherming van zowel eigen klanten als van derden tegen gevaar. De reikwijdte van die zorgplicht hangt wel af van alle omstandigheden van het concrete geval.

Geen algemene monitoringsplicht

3.6 De bank heeft bij de transacties van de consumenten slechts opgetreden als betaaldienstverlener. Als betaaldienstverlener is de rol van de bank tegenover de consumenten in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.

3.7 Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank in ieder geval verwacht worden dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. De bank was dan ook niet verplicht om de betalingstransacties in augustus 2023 actief te monitoren.

3.8 In het kader van de bijzondere zorgplicht kan van de bank wel verwacht worden dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede van het daaraan verbonden gevaar.[4] Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank *daadwerkelijk gevaarsbewustzijn* had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.[5]

3.9 Toegespitst op deze zaak is de commissie van oordeel dat ten tijde van de transacties van 17 tot en met 23 augustus 2023 niet is gebleken van daadwerkelijk gevaarsbewustzijn bij de bank. Reeds om die reden heef de bank haar zorgplicht niet geschonden door deze transacties uit te voeren.

---

[3] GC Kifid 2016-602, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie hiervoor ook Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 *(Ponzi-zwendel)*, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Zie GC Kifid 2019-759, overweging 4.3, te vinden op www.kifid.nl.

Bovendien heeft de bank aan haar zorgplicht invulling gegeven door consument I in mei 2023 meerdere malen te waarschuwen voor mogelijke oplichting en dat op 7 augustus 2023 nogmaals te doen. Van belang is ook dat de betalingstransacties betalingen zijn naar bankrekeningen van consument I. Dat de bank wist dat de gelden vervolgens werden overgemaakt naar beleggingsplatform B is niet gebleken.

3.10 Consument I stelt ten slotte dat de bank consument II had moeten vragen of zij het met de transacties eens was. De bank had niet een dergelijke verplichting, omdat consument I zelfstandig bevoegd was over de rekening te beschikken (zie artikelen 3.1 en 3.2 van de Algemene Voorwaarden en/of Betaalrekening in de bijlagen).

Conclusie

3.11 De conclusie is dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en niet gehouden is de schade van de consumenten te vergoeden.

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 2024 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 2024, 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 en uit de algemene voorwaarden

Hieronder zijn de relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek opgenomen.

Burgerlijk Wetboek, boek 7

Titel 7b Betalingstransactie

Artikel 522

1 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.

(...)

Artikel 533

(....)

4 Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.

Algemene Voorwaarden En/of Betaalrekening

(...)

***3.1** U en uw mederekeninghouder kunnen beide zelfstandig over het saldo op uw En/of Betaal-rekening beschikken.*
***3.2** U en uw mederekeninghouder kunnen beide zelfstandig een andere betaaldienstverlener toegang geven tot uw En/of Betaalrekening, zodat deze een rekeninginformatiedienst, betaalinitiatiedienst of saldocheck voor u kan uitvoeren. Ook kunt u beide zelfstandig aan ING toestemming geven om rekeninginformatiediensten met betrekking tot uw En/of Betaalrekening uit te voeren.*

(...)