Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0379
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 mei 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument is slachtoffer geworden van boilerroomfraude. Hij stelt dat de bank in haar verplichtingen is tekortgeschoten door geen actie te ondernemen om de fraude te voorkomen. Hij vordert vergoeding van zijn schade. De commissie is van oordeel dat de bank als betaaldienstverlener heeft opgetreden en daarom gehouden was de betaal-opdrachten uit te voeren. Voor de bank bestond geen aanleiding om de consument te waarschuwen of de betalingstransacties tegen te houden. De vordering wordt afgewezen.

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. De uitspraak is daarom niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op enig moment is de consument benaderd door een persoon die zich voordeed als beleggingsadviseur. Zij presenteerde de consument een aantal mogelijkheden om te investeren in Bitcoin.

Naar aanleiding daarvan heeft hij in de periode van 18 mei 2021 tot en met 25 juni 2021 zeven transacties verricht vanaf zijn betaalrekening naar [naam platform], een cryptocurrency exchange platform, om Bitcoin aan te kopen. In totaal heeft de consument voor een bedrag van € 50.500,- aan Bitcoin gekocht. Vervolgens heeft hij op advies van de vrouw die zich voordeed als beleggingsadviseur een account aangemaakt bij een online investeringsplatform en de Bitcoins naar dat account overgeboekt. Op het moment dat de consument zijn investering wilde laten uitbetalen, bleek dat niet mogelijk te zijn. Zijn account bij het online investeringsplatform werd daarna geblokkeerd.

2.3 Op 12 juli 2021 heeft de consument gebeld met de fraudeafdeling van de bank met de mededeling dat hij is opgelicht. Het verzoek van de consument tot vergoeding van zijn schade is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens de consument en de schade die hij daardoor heeft geleden dient te vergoeden. De bank is op grond van verschillende verplichtingen gehouden de veiligheid van het geld van de consument te waarborgen. De consument noemt in het bijzonder de op de bank rustende zorgplicht jegens hem, de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft), know your customer-verplichtingen, het depositogarantiestelsel en de beleggerscompensatieregeling. Had de bank zich aan deze verplichtingen gehouden, dan had zij daarmee de schade aan de zijde van de consument kunnen en moeten voorkomen. De consument vordert schadevergoeding van € 50.500,-.

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

3.1 Het geschil tussen partijen komt in de kern neer op de vraag of de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van haar verplichtingen jegens de consument en daarom de schade die hij heeft geleden dient te vergoeden.

3.2 Hoewel de commissie oog heeft voor de negatieve invloed die een dergelijke fraude op de consument kan hebben, beantwoordt de commissie deze vraag ontkennend.[1]

[1] Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-150, 2021-0502, 2021-0957, 2022-0261.

Van belang is daarbij dat de bank alleen is opgetreden als betaaldienstverlener en dat de transacties door de consument zelf zijn geïnitieerd en geautoriseerd in overeenstemming met de gestelde voorwaarden. Als betaaldienstverlener is de bank verplicht gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan (artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek). De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is de bank niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[2]

3.3 Naar de commissie begrijpt komen de stellingen van de consument erop neer dat, als de bank de door hem genoemde verplichtingen was nagekomen, zij zich bewust had moeten zijn van het gevaar dat aan de transacties was verbonden. De bank had dan actie kunnen en moeten ondernemen om schade te voorkomen, aldus de consument.

3.4 De commissie overweegt dat de consument geen beroep kan doen op het al dan niet nakomen van Wwft-verplichtingen door de bank. De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties in het kader van de Wwft is namelijk in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. Van een contractuele verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake. Als de bank haar Wwft-verplichtingen had geschonden – wat niet is komen vast te staan – en zij daardoor niet op de hoogte is geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, dan kan daaruit niet de conclusie worden getrokken dat het niet waarschuwen van de consument een wanprestatie oplevert.[3]

3.5 Het is de commissie niet gebleken dat de bank ten tijde van de betalingstransacties kennis had van omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten op basis waarvan de bank verplicht was de consument te waarschuwen voor het overboeken van gelden ten behoeve van het online investeringsplatform, of dat de bank nader onderzoek had moeten doen naar de overboekingen.

---

[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[3] Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984, r.o. 4.4; Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022- 0148, r.o. 3.4 en 2022-0261, r.o. 3.4.

3.6 Tot slot overweegt de commissie dat het beroep van de consument op het depositogarantiestelsel en de beleggerscompensatieregeling niet tot een toewijzing van zijn vordering kan leiden. Het depositogarantiestelsel is niet bedoeld om verliezen van slachtoffers van oplichting te compenseren, zodat de consument daar in dit geval geen beroep op toekomt. De beleggerscompensatieregeling is niet van toepassing op de aankoop van cryptocurrencies zoals Bitcoin. Bovendien is het niet de bank die verantwoordelijk is voor het uitvoeren van het depositogarantiestelsel of de beleggerscompensatieregeling.

3.7 Gelet op de voorgaande overwegingen komt de commissie tot de conclusie dat het niet is gebleken dat de bank toerekenbaar tekort is geschoten in haar verplichtingen jegens de consument. De klacht is ongegrond. De vordering wordt afgewezen.

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.

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.