Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0248

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	24 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Boilerroomfraude. De consument heeft betalingen gedaan aan een organisatie die zich voordeed als broker in cryptovaluta, in de veronderstelling daarmee te beleggen. De consument is haar inleg verloren en vordert deze schade terug van de bank. Zij verwijt de bank dat deze haar betalingen niet heeft tegengehouden. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en niet verplicht was om de betaalopdrachten nader te onderzoeken of de begunstigde achter het rekeningnummer te controleren. De commissie heeft de vordering 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) 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 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank en maakt daarbij ook gebruik van internet- en mobielbankieren.

2.2 In september 2019 is de consument in zee gegaan met het bedrijf Globalonemarkets. Zij verkeerde in de veronderstelling dat deze onderneming met haar inleg in cryptovaluta zou beleggen. Tussen 29 september 2022 en 12 oktober 2022 heeft de consument zes transacties uitgevoerd voor een totaalbedrag van € 17.426,-. De transacties zijn uitgevoerd met iDeal via de mobiele telefoon van de consument. De bedragen zijn overgemaakt naar Nederlandse bankrekeningnummers van betalings-verwerkers Worldpay, Pay.nl en Adyen ten gunste van Astropay en Bitvavo.

2.3 Toen de consument op 13 oktober 2022 haar investering wilde opnemen, bleek dat zij niet meer bij haar investering kon, tenzij zij nog eens € 7.000,- zou betalen. Het werd de consument toen duidelijk dat zij was opgelicht en dat zij het geïnvesteerde geld niet meer terug zou zien. De consument heeft aangifte van oplichting gedaan bij de politie.

2.4 De consument heeft de bank verzocht om haar schade te vergoeden. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt erover dat de bank haar niet heeft behoed voor de oplichting. Zij vordert van de bank vergoeding van de door haar geleden schade van € 17.426,-. De consument legt hieraan de volgende argumenten ten grondslag.

2.6 De bank had moeten opmerken dat sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer voor de consument en de bank had hierover contact met haar moeten opnemen. De bank had verder een achtergrondonderzoek uit moeten voeren naar de ontvanger van de betalingen. Door dit niet te doen heeft de bank haar zorgplicht jegens de consument geschonden en is zij schadeplichtig geworden.

2.7 De consument merkt daarnaast nog op dat banken een zwarte lijst zouden moeten hanteren voor frauduleuze bedrijven.

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 moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie wil vooropstellen dat zij begrip heeft voor de situatie van de consument. Zij heeft een groot bedrag verloren, waarbij door derden op geraffineerde wijze misbruik is gemaakt van haar vertrouwen.

De commissie moet echter de vraag beantwoorden of de bank verplicht kan worden om de schade van de consument van € 17.426,- te vergoeden. De commissie is, in lijn met eerdere uitspraken, van mening dat dit niet het geval is en zij licht dit als volgt toe.

Beoordelingskader

3.2 De hiervoor genoemde vraag moet worden beantwoord aan de hand van de relevante bepalingen in afdeling 7b van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW), welke artikelen in de bijlage bij deze uitspraak zijn opgenomen, en de bijzondere zorgplicht van de bank.

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betaaltransacties zelf heeft geïnitieerd en geautoriseerd en dat de transacties met instemming van de consument zijn verricht als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 BW. De bank is vervolgens op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. De betalingen zijn onherroepelijk geworden nadat de gelden op de rekening van de begunstigde(n) zijn bijgeschreven (zie artikel 7:522 lid 1 en 7:534 BW). De bank is jegens de consument uitsluitend opgetreden als betaaldienstverlener. Vanuit die rol rust op de bank in beginsel slechts de plicht om het betalingsverkeer op de rekening van de consument te optimaliseren.

Geen algemene monitoringsplicht

3.4 In lijn met eerdere uitspraken[1] stelt de commissie voorop dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht met zich meebrengt tegenover cliënten die in een contractuele relatie tot de bank staan. Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde. Zo wordt van een bank verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Van een algemene monitoringsplicht is echter geen sprake. Een plicht om in het algemeen betalingstransacties te monitoren zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

3.5 Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend hierbij is datgene waarvan de bank (dat wil zeggen haar medewerkers) zich daadwerkelijk bewust is.

[1] Zie onder andere GC Kifid nrs. 2019-531 en meer recent nrs. 2022-0856, 2022-0986, 2022-1075, 2023-003, 2023-0042, 2023-0124, 2023-0146.

Het is de commissie niet gebleken dat de bank zich ten tijde van het uitvoeren van de onderhavige betalingstransacties bewust was van omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten. Voor de bank bestond geen aanleiding om in te grijpen door de betalingen te blokkeren en/of eerst contact met de consument op te nemen voordat zij deze betalingen zou uitvoeren. De commissie is daarom van oordeel dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van de onderhavige betalingstransacties.

Geen onderzoeksplicht

3.6 De commissie is verder van oordeel dat het de verantwoordelijkheid van de consument is om te onderzoeken met wie zij zaken doet. De bank was niet verplicht om de persoon of de maatschappij achter het rekeningnummer te controleren[2]. De betalingen zijn gedaan via legitieme betalingsverwerkers, zie overweging 2.2.

3.7 De commissie merkt op dat de Autoriteit Financiële Markten (AFM) op haar website waarschuwingen plaatst van malafide ondernemingen en personen. Voor Globalonemarkets is op 14 oktober 2022 een waarschuwing geplaatst die van een Zwitserse toezichthouder is ontvangen. De commissie realiseert zich dat dit de consument geen soelaas meer biedt. Maar mogelijk biedt de wetenschap dat deze waarschuwing andere consumenten behoedt om niet met dit bedrijf in zee te gaan, de consument nog enige verlichting.

Conclusie

3.8 Alles overwegende komt de commissie tot de conclusie dat de bank haar zorgplicht jegens de consument niet heeft geschonden. De bank heeft datgene gedaan waartoe zij verplicht is, namelijk de opgegeven betalingstransacties uitvoeren. De klacht is daarmee ongegrond en de vordering van de consument wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[2] Zie Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656 en GC Kifid nrs. 2021-0502 en 2023-0042.

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 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 wet- en regelgeving

In deze bijlage staan de in de uitspraak genoemde wetsartikelen uit Afdeling 7b van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 522

1 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2 De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. (…)
3 De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. (…)

Artikel 532

1 Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 533

4 Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde vooraarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

Artikel 534

1 De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.