**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0676**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 18 maart 2022 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | 10 augustus 2022 |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Zorgplicht bank. De consument is slachtoffer geworden van fraude en stelt dat de bank onvoldoende heeft gedaan om de gegevens van de ontvangende rekeninghouder te achterhalen en dat de bank daardoor gehouden is de door de consument als gevolg van de fraude geleden schade te voldoen. De bank heeft dit betwist. De commissie is van oordeel dat van een causaal verband tussen de gestelde tekortkoming en de schade niet is gebleken en wijst de vordering af.

## 1. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) 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. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus 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 De consument heeft in totaal een bedrag van $ 461.659,86 overgemaakt aan een organisatie, om dit geld namens hem te beleggen. Achteraf is gebleken dat de consument slachtoffer is geworden van fraude.

2.3 De consument heeft vervolgens een organisatie ingeschakeld om het geld terug te halen. Aan deze organisatie heeft de consument in de periode 24 februari 2021 en 11 maart 2021 in zes transacties een totaalbedrag van € 285.738,- overgemaakt op een bankrekening bij Credit Suisse.

2.4 Op 22 maart 2021 heeft de consument contact opgenomen met de bank, omdat hij tot de ontdekking kwam dat er wederom sprake was van oplichting.

2.5 Op 23 maart 2021 heeft de bank via SWIFT een verzoek gedaan om de overgemaakte bedragen terug te boeken en de gegevens van de rekeninghouder bij Credit Suisse bekend te maken.

2.6 Op 5 april 2021 heeft Credit Suisse hierop als volgt gereageerd:

> *"(…) We are unable to return the funds. However, we forwarded this issue to our internal legal/compliance dept. which will initiate the appropriate steps. (…)"*

2.7 Vervolgens heeft de bank nogmaals een verzoek gedaan via SWIFT om de gegevens van de rekeninghouder te verstrekken. Op 12 april 2021 schrijft Credit Suisse het volgende:

> *"(…) Due to regulatory restrictions we are not in a position to provide you with details to further actions from our side. However, we forwarded this issue to our international legal/compliance dept. which will initiate the appropriate steps (…)"*

2.8 In een e-mail van 7 april 2021 schrijft de consument aan de bank het volgende:

> *"(…) In uw e-mailbericht van 6 maart schreef u onder meer "Wij hebben inmiddels antwoord ontvangen van Credit Suisse dat er geen mogelijkheid is tot retour boeken van de gelden. Daarbij is er geen mededeling gedaan over de tenaamstelling van het Zwitserse rekeningnummer." Ik heb u dezelfde dag per e-mail gevraagd of door ING expliciet is gevraagd naar de tenaamstelling van de betreffende rekening, maar daar heb ik nog geen antwoord op ontvangen.*
> *Ik heb vandaag (7-4-2021) een fax gestuurd aan Credit Suisse en werd daarna gebeld door de heer [naam medewerker] (tel. (…) die mij opnieuw vertelde dat hij geen informatie over cliënten van Credit Suisse rechtstreeks aan mij mag doorgeven, maar dat die informatie wel wordt gedeeld met ING als daar om wordt gevraagd.*
> *(…)*
> *In het kader van fraudeonderzoek is het van groot belang om te weten wie de houder is van rekeningnummer (…) bij Credit Suisse omdat het een bruikbaar aanknopingspunt is. (…) Ik verzoek u vriendelijk om zo spoedig mogelijk nogmaals navraag te doen bij Credit Suisse, of om telefonisch contact op te nemen met de heer [naam medewerker] Credit Suisse Zürich. (…)"*

*De klacht en vordering*

2.9 De consument vordert betaling van een bedrag van € 285.738,-.

2.10 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft onvoldoende moeite gedaan om de naam van de rekeninghouder bij Credit Suisse te achterhalen. Credit Suisse dient deze informatie op basis van internationale wetgeving aan de bank te verstrekken en de bank had Credit Suisse hierop moeten wijzen. De bank heeft zich te gemakkelijk laten afschepen door Credit Suisse. De consument verwijt de bank ook dat zij geen contact heeft opgenomen met de heer [naam medewerker], ondanks uitdrukkelijk verzoek van de consument. Door dit tekortschieten van de bank is het inmiddels vrijwel onmogelijk om vast te stellen wie verantwoordelijk is voor de oplichting en de geleden schade ongedaan te maken. Nu de bank onvoldoende heeft gedaan om de consument te helpen bij het achterhalen van de gegevens, dient zij de consument te compenseren voor de geleden schade.

*Het verweer*

2.11 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 Ter beoordeling staat of de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten en of zij gehouden is de schade van de consument te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is zij daartoe niet gehouden. Daarbij is het volgende van belang.

3.2 Artikel 6:98 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat voor vergoeding slechts in aanmerking komt schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

3.3 Dit betekent dat de gestelde schade van de consument alleen voor vergoeding in aanmerking komt, indien vast komt te staan dat de consument geen schade zou hebben geleden als de bank de gegevens van de rekeninghouder bij Credit Suisse had kunnen achterhalen. Hiervan is geen sprake. Voor zover op de bank al enige verplichting rust die gegevens te achterhalen, is niet gesteld en ook niet gebleken dat dit ertoe had geleid dat de consument zijn geld terug zou krijgen. Zelfs als de gegevens van de rekeninghouder waren achterhaald, had dit er immers niet direct toe geleid dat de consument ook zijn geld terug zou krijgen.

3.4 De commissie neemt daarbij tevens in aanmerking dat het niet waarschijnlijk is dat het geld langere tijd op de rekening bij Credit Suisse heeft gestaan.

De consument heeft de betalingen verricht in de periode 24 februari 2021 tot 11 maart 2021 en heeft voor het eerst op 22 maart 2021 contact opgenomen met de bank. Dat het geld op dat moment nog op de rekening bij Credit Suisse stond is niet gesteld en ook niet gebleken. De bank heeft Credit Suisse wel verzocht om het geld terug te boeken, maar op 5 april 2021 heeft Credit Suisse laten weten niet aan dit verzoek te kunnen voldoen. Op 7 april 2021 heeft de consument de bank vervolgens verzocht contact op te nemen met de heer [naam medewerker]. Zelfs als de bank aan dit verzoek gehoor had gegeven én de heer [naam medewerker] de gegevens daadwerkelijk had verstrekt, zou dit enkele feit – gezien het feit dat retourneren van het geld al op 5 april 2021 niet meer mogelijk was – er niet toe hebben geleid dat de consument zijn geld terug zou krijgen.

3.5 De commissie begrijpt dat de naam van de rekeninghouder voor de consument mogelijk een (begin van een) aanknopingspunt is voor het terughalen van zijn geld. Dit is echter onvoldoende om de bank aansprakelijk te stellen voor de geleden schade. Gezien het voorgaande ontbreekt een causaal verband tussen de gestelde tekortkoming en de schade, zodat de vordering reeds om die reden 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 van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

**Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl