Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2024 nr. 2024-0408

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	13 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Boilerroomfraude/investeringsfraude. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Hij vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en vordert schadevergoeding van de bank. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom niet verplicht was om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. De vordering wordt daarom 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; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 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 consument houdt een betaalrekening aan bij de bank en hij maakt daarbij gebruik van internetbankieren. Ook heeft hij een creditcard bij International Card Services B.V. en een creditcard bij ANWB.

2.2 Eind juni 2023 is de consument via Telegram benaderd met de vraag of hij interesse had in een baan bij [bedrijf] (hierna: het bedrijf). Omdat de consument op dat moment werkloos was, heeft hij die baan geaccepteerd. De werkzaamheden bestonden uit het optimaliseren van apps van het bedrijf.

2.3 In verband met de werkzaamheden heeft de consument een crypto wallet bij Kucoin (hierna: de cryptovalutabeurs) geopend. Hierna heeft hij van zijn betaalrekening dagelijks geld overgeboekt naar de crypto wallet. Ook met de creditcards heeft hij geld overgemaakt naar de crypto wallet. In totaal heeft de consument in de periode van 3 juli tot en met 20 juli 2023 een bedrag van circa € 45.758,14 overgemaakt naar de crypto wallet. Daarnaast heeft hij dagelijks geld overgemaakt naar ander wallets om de werkapp te kunnen valideren.

2.4 In de eerste dagen kon de consument de inleg met een kleine winst opnemen in zijn wallet. Na vijf dagen zou hij zijn eerste salaris ontvangen en op 20 juli 2023 zou de consument zijn volledige inleg terugkrijgen. Toen dat niet lukte, heeft de consument vastgesteld dat hij is opgelicht.

2.5 Op 21 augustus 2023 heeft de consument de bank aansprakelijk gesteld voor de schade die hij heeft geleden en schadevergoeding van de bank gevorderd. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.6 Op 25 augustus 2023 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van fraude. Ook heeft hij een commercieel money-pay-back-bedrijf ingeschakeld om zijn geld terug te halen bij de oplichters.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert een vergoeding van de bank van € 45.000,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 9 augustus 2023.

2.8 Aan deze vordering legt de consument – samengevat – ten grondslag dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. In het kader hiervan heeft de consument het volgende aangevoerd. Hij heeft de overboekingen wel gedaan, maar is slachtoffer geworden van een scam, die zo gewiekst was ontworpen dat er niet meer gesteld kan worden dat hij welbewust de overboekingen initieerde en autoriseerde. De bank heeft nagelaten de consument te beschermen tegen deze fraude. De plotselinge overboekingen van grote bedragen hadden door de bank moeten worden gezien als ongebruikelijke activiteiten waardoor de bijzondere zorgplicht van de bank van toepassing is. Het had de bank moeten opvallen dat de transacties duidelijk afweken van het gebruikelijke uitgavepatroon van de consument. In korte tijd heeft de consument zeer grote bedragen overgeboekt, terwijl dit normaal niet plaatsvindt.

Het verweer

2.9 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 gaat het over

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en de als gevolg daarvan door de consument geleden schade moet vergoeden. In lijn met haar eerdere uitspraken oordeelt de commissie dat de bank niet tekortgeschoten is in haar zorgplicht.[1] De commissie licht dit hierna toe.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.2 Het staat vast dat de consument de betalingen zelf heeft geïnitieerd en geautoriseerd overeenkomstig de tussen de bank en de consument overeengekomen vorm en procedure. Er is dus sprake van toegestane betalingstransacties zoals bedoeld in artikel 7:522 lid 2 Burgerlijk Wetboek (hierna BW). Dat de consument – achteraf gezien – slachtoffer blijkt te zijn van een scam en de transacties met de kennis van nu niet zou hebben uitgevoerd, maakt dit oordeel niet anders.[2]

3.3 Omdat er sprake is van toegestane betalingstransacties, was de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 BW in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener verplicht om deze uit te voeren. De rol van de bank jegens de consument als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.[3] De bank in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitorings-verplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[4] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.[5] Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was.

3.4 In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten op de hoogte was of had moeten zijn dat de betalingsopdrachten werden uitgevoerd ten behoeve van een mogelijk onbetrouwbare partij, voor zover hiervan al sprake is.

---

[1] De vaste lijn van de commissie volgt uit GC Kifid nrs. 2019-531, 2020-086, 2020-523, 2021-0684, 2021-0784, 2022-0191, 2022-0235, 2022-0896, 2023-0334 en 2023-0932. Deze uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl
[2] GC Kifid 2023-0971.
[3] GC Kifid 2019-531.
[4] GC Kifid 2019-759.
[5] HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl

De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren en uit niets blijkt dat de bank op het moment van het uitvoeren van de transacties wist of had moeten weten dat sprake was van een onbetrouwbare partij.[6] Dat de betalingen hoger waren dan wat voor de consument gebruikelijk is, maakt ook niet dat de bank wist dat hij werd opgelicht of dat zij wist dat de consument voor zijn doen buitensporig grote betalingen verrichtte.[7] Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde.

3.5 Voor zover de consument stelt dat de bank haar verplichtingen uit hoofde van wet- en regelgeving (inclusief Europese richtlijnen) ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme niet is nagekomen, kan de consument naar het oordeel van de commissie hier geen beroep op doen. De verplichting van banken tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties in het kader van dergelijke wetgeving 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.[8]

3.6 Tot slot merkt de commissie het volgende op over het beroep van de consument op de 'Quincecare-plicht'. Deze plicht is afkomstig van een uitspraak van de High Court of Justice van Engeland en Wales, in een geding waarbij de consument geen partij is. Een uitspraak in een geding waarbij de consument geen partij is, heeft geen werking in de verhouding tussen de consument en de bank, nog daargelaten dat het Nederlandse recht de Quincecare-plicht niet kent en het Nederlandse recht van toepassing is op de relatie tussen de consument en de bank.

Slotsom

3.7 Hoewel de commissie het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van boilerroomfraude, is van een tekortkoming in de zorgplicht van de bank geen sprake. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen. Alle overige door de consument ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

---

[6] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.
[7] GC Kifid nr. 2024-0239.
[8] GC Kifid nr. 2022-0779.

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 oktober 2023, 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 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