Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0416

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	16 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Bitcoin-oplichting. De consument heeft gevorderd dat de bank het door hem geleden verlies vanwege de oplichting zal vergoeden. Volgens de consument is de bank nalatig geweest omdat de bank zijn betalingstransacties niet als ongebruikelijk heeft gekwalificeerd en niet heeft tegengehouden. De bank heeft hiertegen gemotiveerd verweer gevoerd. De commissie heeft de klacht en de daarop gebaseerde vordering afgewezen overeenkomstig haar vaste lijn in soortgelijke klachtkwesties.

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 bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan waarop de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing zijn.

2.2 De consument heeft op 15 februari 2023 bij de politie aangifte gedaan van oplichting met bitcoins.

2.3 In die aangifte staat dat de consument via Facebook in contact is gekomen met een persoon (hierna ook de oplichter) die verbonden was aan Prime-Coin Live. De consument heeft naar aanleiding van dit contact in bitcoins geïnvesteerd via Prime-Coin Live (hierna: PC account). Toen de winst toenam heeft de oplichter de consument gevraagd om meer geld te investeren. De consument heeft toen om een bewijs gevraagd in de vorm van het terugstorten van een bedrag op zijn betaalrekening. Omdat volgens de oplichter de bitcoins op het PC-account niet rechtstreeks naar de betaalrekening van de consument konden worden overgeboekt, heeft de consument (desgevraagd) een Coinbase account geopend. In het proces verbaal staat dat medio oktober 2022 het PC-account werd gesloten zodat het geld via het Coinbase account naar de consument kon worden overgeboekt.

2.4 Verder staat er in de aangifte dat de consument hierna een mail heeft ontvangen waarin stond dat hij geld moest storten in een 'wallet' en dat hij dat toen twee keer heeft gedaan. Ook diende de consument geld over te boeken naar zijn Coinbase account en dat heeft hij drie keer gedaan. Omdat Coinbase geen vierde transactie accepteerde, heeft de consument geprobeerd een account bij Kraken te openen, maar dat mislukte. Kraken wees zijn account af en boekte het geld terug naar de betaalrekening.

2.5 Hierop heeft de consument een account bij Bitrizza geopend en daarnaar geld overgeboekt. Hierna is van het Coinbase account een gedeelte naar de betaalrekening overgeboekt. Vervolgens heeft de consument nog een keer een verzoek gekregen om geld te storten in een wallet om het bedrag op het Coinbase account over te laten boeken naar de betaal-rekening. Dit moest binnen drie dagen gebeuren. De consument heeft dit gedaan op 27 oktober 2022 door middel van twee transacties, zoals hem was geadviseerd.

2.6 De volgende dag moest de consument nog eens geld storten op het Bitrizza account omdat er weer een "Blockchain" tussen was gekomen, aldus de consument in zijn aangifte. In zijn aangifte staat *"(...) Een Blockchain houdt in dat mogelijk fraude aan de hand is en wordt alles tijdelijk geblokkeerd. Deze laatste overdracht werd geblokkeerd door Block Chain en ik moest een terugboeking maken om de overdracht vrij te maken. Toen ben ik gestopt. (...)"*

2.7 Een daarna ontvangen mailbericht om geld over te maken heeft de consument genegeerd. De consument heeft verklaard uiteindelijk € 97.000,- aan de oplichters te zijn kwijtgeraakt. De bank heeft het verzoek van de consument om dit bedrag aan hem te betalen afgewezen.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt er - kort gezegd - over dat de bank tekortgeschoten is in haar zorgplicht jegens hem door hem niet te waarschuwen en de transacties niet tegen te houden. De bank had alle redenen om dat te doen omdat de transacties voor de consument ongebruikelijk waren, aldus de consument. De consument wijst erop dat de bank de transacties vanaf € 10.000,- had moeten onderzoeken althans had moeten melden bij de FIU (Financial Intelligence Unit).

Verder vindt de consument dat de bank niet heeft voldaan aan haar wettelijke verplichtingen zoals neergelegd in de regels in de AML en KYC oftewel de Anti-Money Laundering/Know your Customer.

2.9 De consument voert nog aan dat de bank zijn schade moet vergoeden omdat PC, Coinbase en Bitrizza niet over de vereiste vergunningen of registraties beschikken.

2.10 De consument vordert dat de bank het door hem geleden verlies van € 97.000,- zal vergoeden.

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

Waar gaat het om?

3.1 In deze zaak moet de commissie oordelen over de vraag of de bank het door de consument geleden verlies vanwege oplichting moet vergoeden.

3.2 Alhoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van gewiekste criminelen en daardoor veel geld is verloren, is de commissie van oordeel dat de bank niet verplicht is het geleden verlies te vergoeden. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Toegestane betalingstransacties

3.3 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. De commissie stelt voorop dat er in dit geval sprake was van toegestane betalingstransacties. Dat betekent dat de betaler (consument) heeft ingestemd met de betalingstransacties op de tussen de consument en de bank overeengekomen vorm en procedure.[1] Dat de consument met de transacties heeft ingestemd, staat niet tussen partijen ter discussie.

3.4 Aangezien sprake was van toegestane betalingstransacties rustte op de bank de wettelijke verplichting als betaaldienstverlener de transacties uit te voeren.[2] De handelwijze van de bank sluit hierop aan. Op deze grond kan de vordering van de consument niet worden toegewezen.

[1] Zie artikel 7:522 lid 2 BW
[2] Zie artikel 7:533 lid 4 BW

Geen zorglichtschending

3.5 Over het verwijt van de consument dat de bank de transacties als ongebruikelijk had moeten herkennen en hem had moeten waarschuwen en/of de transacties had moeten tegenhouden, oordeelt de commissie als volgt.

3.6 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat op de bank geen algemene transactiemonitoringsplicht rust.[3] De bank is in dit geval opgetreden als betaaldienstverlener. De rol van de bank als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling. De bank moet wel onderzoek doen als zij op de hoogte is van het ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust van is.[4]

3.7 De bank heeft weersproken dat zij haar zorgplicht heeft geschonden. De bank vindt dat zij aan haar zorgplicht heeft voldaan door de betaalrekening te blokkeren vanwege haar vermoeden van fraude. Eén keer heeft de bank een transactie tegengehouden en uiteindelijk afgekeurd, de andere drie keren heeft de bank de transactie tegengehouden, maar na contact met de consument alsnog uitgevoerd. De keer dat de transactie werd afgekeurd gebeurde dat nadat de consument had verteld via Facebook op een advertentie gereageerd te hebben om snel geld te verdienen en hij hoge bedragen ging investeren. De andere drie keren die daarop volgden heeft de consument de bank verteld dat alles in orde was en van fraude geen sprake was. De bank heeft de consument tijdens alle contactmomenten actief over haar zorgen geïnformeerd en de reden uitgelegd om de transacties tegen te houden. De bank voegt hieraan toe niet te begrijpen dat de consument desondanks voet bij stuk hield dat van fraude geen sprake was en door ging met het doen van betalingen en/of aankopen van bitcoins. Tegen dergelijk gedrag kan de bank zich niet wapenen, aldus de bank. De bank heeft voorts opgemerkt dat de consument niet heeft weersproken al hetgeen zij heeft gesteld over de tegengehouden transacties en de inhoud van de daarop gevolgde telefoongesprekken. Dit leidt ertoe, aldus dus de bank, dat deze feiten vaststaan. De commissie overweegt als volgt.

3.8 Toegespitst op dit geval is niet gebleken dat de bank op de hoogte was of had moeten zijn van de oplichting. De bank heeft vanwege haar vermoedens de transacties tegengehouden waarna telefonisch contact met de consument volgde waarin de bank de consument heeft gewaarschuwd. De bank wist niet dat de consument werd opgelicht en onder meer betalingen deed om zijn gelden terug te krijgen. De commissie volgt de bank in haar toelichting dat niet valt in te zien wat zij nog meer had kunnen doen.

---

[3] Zie GC Kifid nr. 2022-0593, overweging 3.6, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, overweging 4.6, te raadplegen op www.rechtspraak.nl. Zie ook GC Kifid nrs. 2019-531, 2020-086, 2021-0502, 2021-0957.

Het feit dat ondanks de inspanningen van de bank de oplichting niet stopte, kan de bank niet verweten worden. Dit betekent dat ook op deze grond de vordering niet kan worden toegewezen.

3.9 Hetgeen de consument nog heeft aangevoerd over het ontbreken van vergunningen/ registraties van PC, Coinbase en Bitrizza, leidt niet tot een ander oordeel. Het is aan de consument en niet aan de bank om te onderzoeken met wie hij zaken doet. Ook hetgeen door de consument is aangevoerd over het melden aan het FIU van transacties, wijzigt het oordeel van de commissie niet. De bank heeft niet jegens de consument een meldingsplicht maar jegens de FIU.[5] Hetgeen door de consument over de AML/KYC richtlijnen is aangevoerd, verandert dit oordeel ook niet. Dergelijke verplichtingen omvat niet de bescherming van de consument tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer.[6]

3.10 De conclusie dient derhalve te luiden dat de klacht van de consument ongegrond moet worden geoordeeld en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

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

[5] Zie GC Kifid nr. 2021-0344, onder 3.6.
[6] Zie GC Kifid nr. 2024-0264, onder 3.3.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 522

2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.

Artikel 533

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden 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.