Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0235
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 september 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 22 maart 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van boilerroomfraude. Hij vindt dat de bank in haar zorgplicht is tekortgeschoten en vordert daarom een 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. 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 daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. In juni 2021 heeft de consument vanaf deze betaalrekening meerdere betalingen gedaan (voor een totaalbedrag van € 6.330,-) aan buitenlandse bedrijven die zich presenteerden als online brokers. Naderhand kwam hij erachter dat hij waarschijnlijk slachtoffer is geworden van boilerroomfraude.

2.2 De consument heeft de bank verzocht om het bedrag van de transacties (€ 6.330,-) aan hem te vergoeden. De bank heeft het verzoek van de consument afgewezen, waarna de consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

2.3 De consument stelt dat de bank had moeten weten dat de 'online brokers' frauduleuze partijen waren. Volgens de consument had de bank daarom de betalingen moeten tegenhouden en/of de consument moeten waarschuwen. De bank heeft dit echter niet gedaan en daardoor heeft de bank haar zorgplicht geschonden. De consument vordert daarom een schadevergoeding van de bank.

Het verweer

2.4 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 Dit geschil draait om de vraag of de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en dientengevolge de door de consument geleden schade dient te vergoeden.

3.2 In lijn met eerdere uitspraken – zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531, 2019-1022, 2020-086, 2020-150, 2020-407, 2021-0502 en 2021-0839 – dient deze vraag ontkennend beantwoord te worden.

3.3 De bank is namelijk enkel als betaaldienstverlener opgetreden. De consument heeft de betalingstransacties zelf geïnitieerd en geautoriseerd conform de gestelde voorwaarden. Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten, als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Uitgangspunt daarbij is dat de bank geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.

3.4 Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer. De commissie merkt in dat verband op dat zij reeds eerder heeft beslist dat van een bank mag worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[1]

[1] Zie GC Kifid 2016-602 (overweging 4.8).

Naar het oordeel van de commissie kan een dergelijke verplichting echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig waren om te twijfelen aan de betaalopdracht. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevens-verwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[2]

3.5 Bepalend is dus datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.[3] In deze zaak is niet gebleken dat de bank ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden werden overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij. De bank had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. De bank is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[4]

3.6 Kortom: hoewel de commissie het spijtig vindt dat de consument slachtoffer is geworden van boilerroomfraude, is van een zorgplichtschending van de bank geen sprake. De slotsom is dan ook dat de vordering van de consument moet worden 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.

---

[2] Zie GC Kifid 2019-759 (overweging 4.3), 2020-523 (overweging 4.4) en 2022-0172 (overweging 3.7).
[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[4] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.