Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0228
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 maart 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is door derden overgehaald bedragen over te boeken ter belegging in bitcoins. Hij heeft daartoe meerdere overboekingen gedaan door middel van internetbankieren. Nadat de bank door een derde is geïnformeerd dat de consument mogelijk slachtoffer is geworden van fraude, heeft de bank de rekening geblokkeerd. De consument vordert dat de bank de door hem geleden schade vergoedt. De commissie is van oordeel dat op de bank als betaaldienstverlener niet in het algemeen de verplichting rust om overboekingen die door de consument zelf zijn uitgevoerd te onderzoeken en te blokkeren indien daar mogelijk risico's aan zijn verbonden. Voor de bank bestond derhalve geen aanleiding om de consument te waarschuwen of de overboekingen tegen te houden. De klacht is ongegrond.

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; 3) de repliek van de consument en 4) 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 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 beschikt samen met zijn echtgenote over een en/of betaalrekening bij de bank met bijbehorende bankpas. Hij maakt ook gebruik van internetbankieren. Daarnaast heeft de consument een betaalrekening bij een andere bank (hierna: bank 2).

2.2 In de zomer van 2019 heeft de consument via de betaalrekening bij bank 2 getracht om een aantal overboekingen te doen naar rekeningen in het buitenland voor de aankoop van bitcoins. Bank 2 heeft deze overboekingen tegengehouden. De consument heeft daarna diverse bedragen van bank 2 overgeboekt naar de betaalrekening bij de bank.

2.3 In de periode van 8 juli 2019 en 23 juli 2019 heeft de consument via internetbankieren bij de bank zeven overboekingen gedaan naar rekeningen van [verkoper 1], [verkoper 2] en [verkoper 3] (hierna gezamenlijk te noemen: verkopers) voor de aankoop van bitcoins voor een totaalbedrag van € 84.250,-. In die periode hebben [verkoper 1] en [verkoper 3] een totaalbedrag van € 30.549,17 overgemaakt naar de betaalrekening bij de bank.

2.4 Op 23 juli 2019 om 13.29 uur heeft de bank een e-mail ontvangen van [verkoper 1] (een brokerplatform voor cryptocurrency exchange) waarin zij hun vermoeden uitspreekt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude. De bank heeft diezelfde dag telefonisch contact opgenomen met de consument en de betaalrekening geblokkeerd.

2.5 Bij brief van 24 juli 2019 aan de consument heeft de bank aangegeven dat zij vragen heeft over verschillende bij- en afboekingen op de betaalrekening in de periode vanaf 15 juli 2017. In de brief staat voorts vermeld dat de bank op 23 juli 2019 telefonisch contact heeft opgenomen met de consument omtrent de herkomst van een aantal bedragen op zijn betaalrekening bij de bank. Op 23 juli 2019 heeft de bank tevens de betaalrekening en de betaalpassen tijdelijk geblokkeerd voor nader onderzoek.

2.6 Op 9 september 2019 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie van fraude met betaalproducten.

2.7 De consument lijdt aan dementie en hij is in juni 2020 onder bewind gesteld. In november 2020 heeft (de zoon van) de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert van de bank een bedrag van € 53.701,-.
De consument stelt dat de bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden en onzorgvuldig heeft gehandeld bij het uitvoeren van de betalingen in de periode van 8 juli 2019 en 23 juli 2019. De bank had de opdrachten moeten tegenhouden. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- de overboekingen waren atypisch voor de consument. De consument heeft nog nooit bitcoins gekocht of in een paar dagen zoveel geld aan onbekende begunstigende overgemaakt. Daarnaast had de bank onderzoek moeten doen naar de verkopers: een broker in het Midden-Oosten is geen respectabele partij;

- de bank had de transacties moeten monitoren en dan moeten detecteren dat er sprake was van fraude. Bank 2 heeft de overboekingen immers wel als verdacht aangemerkt en tegengehouden. Daarom heeft de consument de overboeking via de bank uitgevoerd. De bank had de overboekingen beter moeten monitoren en tijdig moeten opmerken dat er sprake was van fraude;
- de consument was op het moment van de overboekingen 88 jaar en reeds dementerend. Inmiddels staat de consument onder bewind. Gelet op de leeftijd van de consument had de bank haar zorgplicht beter moeten inrichten.

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

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de op haar rustende zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en ten gevolge daarvan het door de consument gevorderde bedrag dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag neemt de commissie het navolgende in overweging.

3.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat door de consument in juli 2019 via internet-bankieren een aantal overboekingen zijn verricht ten gunste van de verkopers. De consument heeft deze transacties bevoegd en welbewust geïnitieerd en geautoriseerd. De bank is (op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek) vervolgens verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. De transacties zijn onherroepelijk. De bank heeft jegens de consument slechts opgetreden als betaaldienst-verlener, ter uitvoering van een betalingstransactie van de opdrachtgevende rekeninghouder.

3.3 De commissie stelt, in lijn met de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531, voorop dat de maatschappelijke functie van de bank een bijzondere zorgplicht meebrengt tegenover cliënten die in een contractuele relatie tot de bank staan. Die maatschappelijke functie hangt ermee samen dat banken een centrale rol spelen in het betalings- en effectenverkeer en de dienstverlening ter zake, op die gebieden bij uitstek deskundig zijn en ter zake beschikken over informatie die anderen missen.

3.4 Die functie rechtvaardigt dat de zorgplicht van de bank mede strekt ter bescherming tegen lichtvaardigheid en gebrek aan kunde.

De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van alle omstandigheden van het geval, waaronder ook de van toepassing zijnde publiekrechtelijke regels in de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) en de daarop gegronde nadere regelgeving[1]. De bijzondere zorgplicht omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand informeren of waarschuwen, of zelfs weigeren om een opdracht uit te voeren.[2]

3.5 De commissie volgt de bank in haar verweer dat zij slechts heeft opgetreden als betaaldienstverlener en de door de consument geaccordeerde betalingen correct heeft uitgevoerd. Ingevolge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 (en nadien in andere uitspraken herhaald: Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-882, 2019-883, 2020-086 en 2020-150) dient de commissie de vraag te beantwoorden of de bank nader onderzoek had moeten verrichten naar de overboekingen in juli 2019. De commissie oordeelt dat de bank destijds niet op de hoogte was van de intenties van de consument om te handelen in bitcoins. De bank was immers, zoals zij terecht heeft opgemerkt, geen partij bij de overeenkomst tussen de consument en de verkopers.

3.6 De bank heeft immers in haar rol van betaaldienstverlener in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren (Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 en nadien herhaald in: Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-882, 2019-883, 2020-086). Ten tijde van de onderhavige betalingstransacties had de bank geen kennis van omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten. Zij was er niet van op de hoogte dat de gelden werden overgemaakt naar een achteraf gebleken onbetrouwbare partij. Dat had de bank ook niet hoeven te zijn, omdat zij niet verplicht is de persoon of maatschappij achter het rekening-nummer te controleren[3] (zie Geschillencommissie Kifid nr. 2020-897).

Transactiemonitoring/fraudedetectie

3.7 De commissie merkt voorts 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. Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2016-602. Naar het oordeel van de commissie kan een dergelijke verplichting 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 gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

---

[1] Hoge Raad ECLI:NL:HR:2015:3399 en herhaald in onder meer Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2018:2984
[2] Hoge Raad ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en Hof Amsterdam ECLI:GHAMS:2019:1611
[3] vergelijk Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, Rechtbank Amsterdam ECLI:RBAMS:2018:4656

3.8 Voor zover in de stellingen van de consument kan worden gelezen dat de bank gegronde redenen had moeten hebben om te twijfelen aan de gegeven betaalopdrachten, oordeelt de commissie dat in dit geval niet van de bank kon worden verwacht dat zij de transacties van de consument blokkeerde of hem daarvoor waarschuwde. Eerst en vooral omdat, een monitoringsverplichting niet snel wordt aangenomen. Bovendien acht de commissie voor dat oordeel van belang dat het niet ging om onbevoegde transacties, maar om transacties die door de consument zelf waren verricht. Overboekingen die worden verricht door de persoon die bevoegd is over het betaalinstrument te beschikken vallen in beginsel binnen diens eigen verantwoordelijkheid[4].

3.9 Voor wat betreft de stelling van de consument dat bank 2 de overboekingen wel heeft geblokkeerd en de bank niet, oordeelt de commissie als volgt. Het enkele feit dat het detectiesysteem van bank 2 de beoogde overboekingen van de consument heeft geblokkeerd en de bank dit niet heeft gedaan omdat haar detectiesysteem de transacties niet als verdacht aanmerkt, is onvoldoende om aan te nemen dat de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Hierbij merkt de commissie op dat de bank wel direct maatregelen heeft opgenomen toen zij van [verkoper 1] een bericht ontving over mogelijke fraude.

Overige

3.10 Voor zover de consument stelt dat de bank op de hoogte had dienen te zijn van de achteruitgang van de geestelijke vermogens van de consument, is naar het oordeel van de commissie niet gebleken dat de bank wist althans behoorde te weten dat de consument ten tijde van de overboekingen aan het dementeren was.

3.11 De commissie heeft sympathie voor de stelling van de consument over de kwetsbaarheid van ouderen en de in verband daarmee gewenste actieve zorgvuldigheid van financiële dienstverleners. Van de bank kan echter niet worden verwacht dat zij een onderscheid tussen haar klanten naar leeftijd en/of doelgroep maakt. Wanneer iemand meerderjarig is en aan het maatschappelijk verkeer deelneemt, wordt hij geacht al zijn handelingen te kunnen overzien en is het aan de deelnemer zelf zijn verantwoordelijkheid te nemen. De hoge leeftijd en geestelijke vermogens van de consument zijn aldus geen omstandigheden die aan de bank kunnen worden toegerekend. Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2014-42.

Conclusie

3.12 Hoewel de commissie betreurt dat de consument zijn geld kwijt is, oordeelt zij op grond van de voorgaande overwegingen dat de klacht van de consument tegen de bank ongegrond is en dat zijn vordering dient te worden afgewezen.

---

[4] Zie Gerechtshof Den Bosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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.